Convergenze®

internet - phone - TV - energie

Bilancio di sostenibilità 2020

INDICE

INDICE 2

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 3

HIGHLIGHTS – DATI DI SINTESI 4

NOTA METODOLOGICA 5

1 CONVERGENZE: PROFILO, STRATEGIA E IMPATTI 6

LA SOCIETÀ 6
STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ 8
ANALISI DI MATERIALITÀ – GLI IMPATTI 15

2 MODELLO DI BUSINESS 18

ATTIVITÀ E SERVIZI 18
L'INFRASTRUTTURA E LA RETE 24
QUALITA' E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO PER I CLIENTI 27
LA SUPPLY CHAIN 32
IL LEGAME CON IL TERRITORIO E LA RESPONSABILITA' SOCIALE 33

3 GOVERNANCE 34

IL GOVERNO DELL'IMPRESA ED I PROCESSI DECISIONALI 34
IL MODELLO DI CONTROLLO 36
SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI 38
COMPLIANCE NORMATIVA 39

4 LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA 41

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO 41

5 LE RISORSE UMANE 42

LE POLITICHE DEL PERSONALE 42
IL PERSONALE DI CONVERGENZE 42
FORMAZIONE E SVILUPPO COMPETENZE 45
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 46

6 L'AMBIENTE 50

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE 50
ENERGIA 50
UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE 51
EMISSIONI ELETTROMAGNETICHE 52

GRI CONTENT INDEX 53

GLOSSARIO 56

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

E' con orgoglio che Vi informiamo che CONVERGENZE SpA è diventata Società Benefit nel corso del 2020 e siamo lieti di condividere con tutti Voi i positivi risultati che la Società ha fino ad ora perseguito e poi conseguito.

La scelta di una modifica statutaria risiede principalmente nel desiderio di esprimere, in maniera forte e concreta, attraverso la nostra mission e vision, la volontà di condividere, oltre che di adottare, con altre imprese nel mondo e in Italia, un nuovo modello sociale ed economico che, alla data odierna, ha visto quasi 4.000 aziende in tutto il mondo occuparsi, in maniera certificata e trasparente, della propria comunità, attraverso un modello di impresa che contribuisce a creare nuove opportunità di benessere per le persone, che tiene conto delle risorse limitate del pianeta e che si preoccupa dell'equilibrio tra tutte queste realtà.

La trasformazione di Convergenze in Società Benefit è avvenuta ufficialmente nel settembre del 2020 ma la Società, già nel corso dell'anno, ha posto in essere scelte atte a generare benefici per la collettività, che verranno di seguito meglio esplicitate. Il primo Bilancio di Sostenibilità non potrà che essere la traccia lungo la quale la Società intende impegnarsi nel corso degli anni a venire, orientando sempre più il proprio operato verso le sfide delle quali si è dotata, in coerenza con il proprio agire quotidiano. Le premesse sono tali da poter affermare che la scelta effettuata fornirà grande soddisfazione alla Direzione aziendale e porterà benefici positivi per la comunità intera.

Un anno straordinariamente impegnativo si è appena concluso; per Convergenze lo è stato ancor di più, in quanto si sono sommate alle sfide derivanti dalla crisi pandemica, quelle legate al percorso di quotazione; le abbiamo affrontate vivendole come opportunità per mettere a frutto tutti gli investimenti in digitalizzazione e qualità effettuati negli esercizi passati. Un esempio fra tutti è il sistema di firma remota adottato in partnership con Adobe, che ha permesso, anche nei periodi di lockdown, di non arrestare la nostra attività commerciale e di assecondare le necessità dei clienti di sottoscrivere connettività sempre più performanti, data l'esigenza di lavorare e studiare da casa. Esempio questo di come la sostenibilità (nel caso specifico l'eliminazione della carta dal nostro processo produttivo) possa essere vissuta come strumento per accrescere la redditività e non appesantirla, oltre che come preparazione dell'azienda ad affrontare contesti nuovi ed imprevedibili.

Oggi il presidio attento ed efficiente in ambiti fondamentali per le dinamiche di sviluppo attuali e del prossimo futuro, ovvero digitalizzazione e sostenibilità, ci rende fiduciosi e consapevoli delle importanti opportunità di creare valore per tutti. Questo il nostro impegno: essere una Ottima Azienda ed, inoltre, esserlo nel rispetto di tutti voi Stakeholders e del territorio che tutti noi viviamo.

"Il futuro non è più quello di una volta"/"The future is not what it used to be" (Mark Strand)

Rosario Pingaro

Presidente del Consiglio di Amministrazione

HIGHLIGHTS – DATI DI SINTESI

	Unità di misura	2018	2019	2020
Valore generato	Euro milioni	13,8	16,8	16,5
Valore distribuito	Euro milioni	13,0	15,7	14,9
Investimenti – reti e infrastrutture territorio – triennio 2018-2020	Euro milioni			2,6
Clienti – Servizi attivi BU TLC	Nr	32.188	33.379	37.821
Clienti – Servizi attivi BU Energia	Nr	7.163	8.972	9.558
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili erogata	kWh	38.087.035	46.090.111	42.909.873
Tempo di attivazione del servizio internet	% 2020 rispetto a termini previsti da contratto			100%
Tasso malfunzionamento servizi accesso a internet banda larga – servizi propri	% 2020			10,23%
Tempo riparazione malfunzionamenti - Servizio realizzato con strutture proprie o undbundling	Ore 2020 (comprese quelle non lavorative)			18
Numero dipendenti	Nr	52	55	68[1]
Turnover complessivo (assunzioni al netto cessazioni)	%		5,8%	21,8%
Infortuni sul lavoro	Nr	-	-	-
Energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili	%	100%	100%	100%
Emissioni dirette (carburanti autoveicoli)	tCO2e	75	76	59
Emissioni indirette – vendite energia a clienti (metano e Network EVO – colonnine auto elettriche)	tCO2e	366	805	1.024

[1] Comprende 1 collaboratore

NOTA METODOLOGICA

Il presente documento, il primo Bilancio di Sostenibilità di Convergenze S.p.A. SB ("Convergenze" o "Società"), contiene le informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Convergenze e dell'impatto generato dalle stesse.

Si precisa che il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto su base volontaria e non rappresenta una Dichiarazione Non Finanziaria ("DNF"). Convergenze non ricade, infatti, nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 che, in attuazione delle Direttiva 2014/95/UE, prevede l'obbligo di redazione di una DNF per gli enti di interesse pubblico che superano determinate soglie quantitative.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto rendicontando una selezione dei "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), come indicato nel GRI Content Index del presente documento, secondo l'opzione di rendicontazione "Referenced".

I principi generali applicati per la redazione della Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi degli specifici ambiti analizzati e coerenti con l'attività svolta da Convergenze e gli impatti da essa prodotti. La selezione degli indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel paragrafo "Analisi di materialità – Gli impatti". Nelle diverse sezioni del Bilancio di Sostenibilità, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alla performance di Convergenze dell'esercizio 2020. Il Bilancio di sostenibilità è redatto con cadenza annuale. Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Convergenze sono presentati, a fini comparativi, i dati relativi ai due esercizi precedenti.

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

Il Bilancio di Sostenibilità è stata approvato dal Consiglio di Amministrazione di Convergenze S.p.A. SB in data 19 maggio 2021 e non è stato assoggettato a revisione da parte di un revisore indipendente.

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

1 CONVERGENZE: PROFILO, STRATEGIA E IMPATTI

LA SOCIETÀ

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

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

Mission

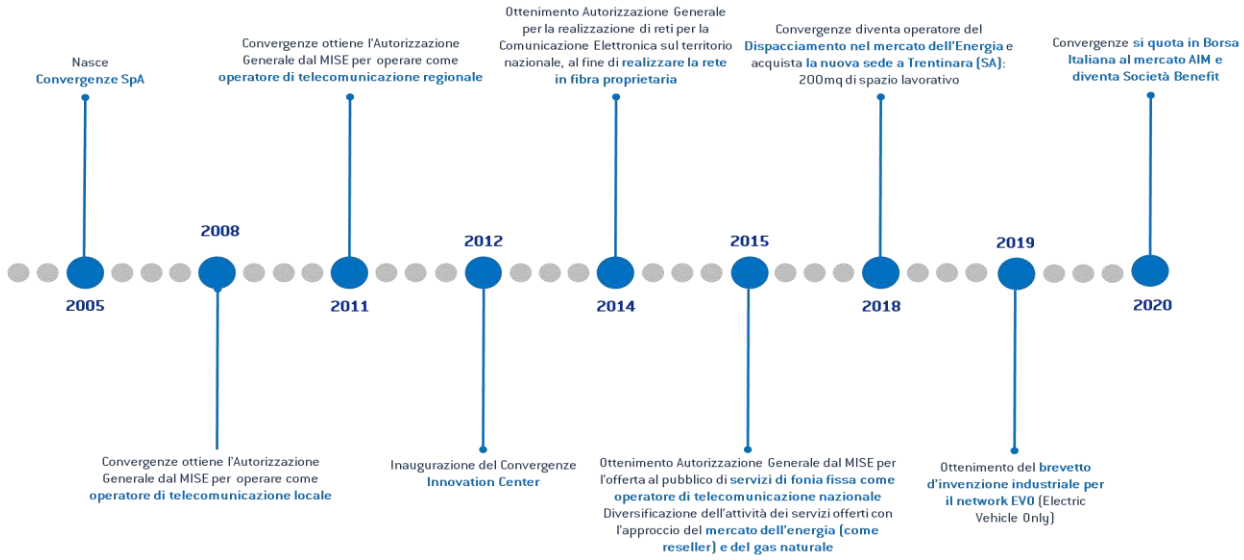
L'affermazione di un'azienda è strettamente legata alla soddisfazione dei suoi clienti, che si ottiene attraverso la continua ricerca dell'eccellenza dei prodotti e servizi offerti e la capacità di risolvere in tempo reale le eventuali problematiche che possono insorgere.

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

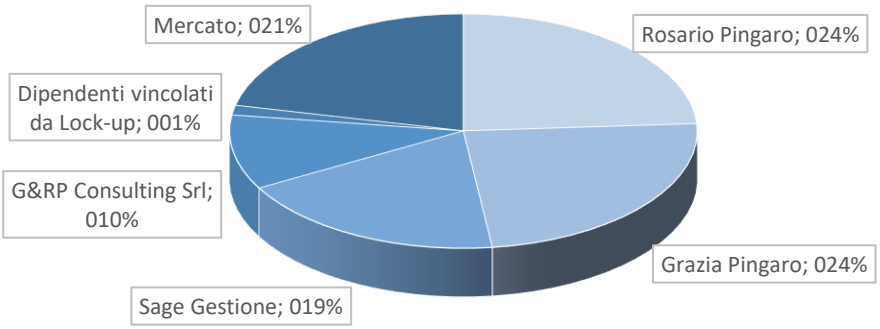
Il percorso

La Società ha aderito nel 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, sistema multilaterale di negoziazione organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A. Tale percorso è stato finalizzato con successo attraverso l'inizio delle negoziazioni di azioni ordinarie e di warrant della Società in data 30 dicembre 2020.

A conferma della propria attenzione verso la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa, dal 14 settembre 2020 Convergenze ha inoltre adottato il modello di "Società Benefit".



Il capitale sociale di Convergenze è di Euro 1.472.000,00, composto da n. 7.360.000 azioni prive di valore nominale, di cui 7.007.200 azioni ordinarie e 352.800 Price Adjustment Shares. La composizione del capitale sociale è la seguente:



Si rinvia alla sezione Investor Relations del sito web per approfondimenti Convergenze - Investor Relations. Convergenze non detiene partecipazioni di controllo.

Le dimensioni

Nell'esercizio 2020 Convergenze ha realizzato ricavi per Euro 16,3 milioni (Euro 16,7 milioni nel 2019). I dipendenti della Società al 31 dicembre 2020 sono 68 (considerando n. 1 collaboratore esterno).

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

Ricavi per segmento (Importi in milioni di Euro)	2018		2019		2020	
	Ricavi	%	Ricavi	%	Ricavi	%
BU TLC	6.794.596	49,43%	6.961.492	41,75%	7.512.732	46,09%
BU Energia	6.950.100	50,56%	9.713.539	58,25%	8.786.151	53,91%
Totale	13.744.696	99,99%	16.675.030	100,00%	16.298.883	100,00%

La BU Energia ha subito nel 2020 una contrazione dei ricavi rispetto all'esercizio 2019 a causa degli impatti generati dalla pandemia Covid-19. La divisione è stata infatti penalizzata dalla riduzione dei consumi da parte della clientela business, che rappresenta il segmento preponderante in termini di volumi. Tale contrazione ha avuto un peso più accentuato nel territorio di riferimento rispetto al contesto nazionale, in quanto la clientela business servita opera principalmente nei settori della ricettività e della ristorazione, i quali sono stati particolarmente colpiti dalle misure adottate dal Governo per il contenimento dell'emergenza sanitaria.

Nell'ambito di un mercato di riferimento in cui l'emergenza sanitaria ha comportato una massiccia domanda di connessione dati, ed in particolare per i servizi Ultrabroadband, la BU TLC ha registrato forti incrementi di fatturato e di marginalità anche grazie ad una rinnovata azione commerciale e all'espansione dell'infrastruttura proprietaria WiFi e FTTH raggiunta con gli investimenti effettuati sia nei precedenti esercizi e sia nell'esercizio 2020.

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

Scenario di mercato

Il contesto economico generale nel quale la Società opera è stato fortemente influenzato nel 2020 dagli impatti che l'emergenza Covid-19 ha generato, anche se tale evento non ha avuto effetti di particolare rilievo sui risultati e sull'operatività della Società. Vengono di seguito sintetizzati gli aspetti principali dei mercati in cui Convegrenze opera, evidenziati ed approfonditi in maggior dettaglio nel Bilancio di esercizio 2020.

Telecomunicazioni

Il contesto macroeconomico relativo al settore TLC (dati AGCom - Osservatorio sulle comunicazioni - monitoraggio del traffico dati su rete fissa registrato nel 2020) è stato caratterizzato da un aumento massivo della domanda di connessione dati da parte degli utenti rispetto ai medesimi periodi dell'anno precedente.

Fattori trainanti
Moltiplicazione dei servizi TLC offerti grazie a nuove tecnologie (fibra ottica, cloud computing, IOT, data center, VoIP)
Politiche nazionali ed europee che favoriscono la digitalizzazione
Crescita degli utenti internet e in generale del consumo di dati
Accordi con partner strategici
Crescente digitalizzazione dell'economia, soprattutto alla luce della recente crisi sanitaria che ha favorito l'adozione di politiche di organizzazione del lavoro in smartworking

Energia

Il report elaborato dall'ENEA (Sintesi dei contenuti del Sistema Energetico Italiano n. 1 del 2021) illustra un mercato dell'energia 2020 dominato da forti contrazioni della domanda, a seguito delle chiusure e dei rallentamenti produttivi delle attività commerciali e industriali collegate all'impatto della pandemia Covid-19. Rispetto al precedente anno, nel 2020 i consumi di energia elettrica sono diminuiti del 5,3%, registrando dei periodi infrannuali in cui il calo della domanda ha registrato picchi anche del 30% (marzo-aprile). Nell'ultimo trimestre dell'anno è stata regisitrata una inversione del trend negativo, a seguito della parziale ripresa dei consumi delle attività industriali. Stesso andamento ha seguito la domanda dei consumi gas, registrando una contrazione del 5,6% rispetto al 2019.

Fattori trainanti
Crescente attenzione alle tematiche legate all'ecosostenibilità
Diminuzione della quota del mercato tutelato a vantaggio del mercato libero sia per l'energia elettrica che per il gas naturale
Influenze del ciclo economico, delle politiche promesse dal governo e delle condizioni climatiche
Continua estensione della rete gas in Italia (nel 2019 è cresciuta di circa 1.692 km in bassa pressione)
Liberalizzazione del mercato dell'energia e del gas prevista per il 1° gennaio 2022

Le linee guida strategiche

Le strategie che Convergenze intende intraprendere per lo sviluppo del proprio *business* possono essere riassunte come:

Estensione rete in fibra ottica proprietaria e WIFI

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

Diversificazione e offerta di nuovi servizi a valore aggiunto

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

Cross selling per incremento del numero di servizi attivi energia

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

IOT e operatore mobile virtuale

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

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

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

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

Crescita per linee esterne – M&A

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

Convergenze Società Benefit

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

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

Le finalità di beneficio comune

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

1. Energia rinnovabile - Diffondere la **cultura della gestione sostenibile dell'energia**, valorizzando il ricorso a **fonti di energia rinnovabile** e l'educazione ad un consumo di energia efficiente e virtuoso.
2. Mobilità green - Diffondere e promuovere la cultura dell'ecosostenibilità e **della mobilità green.**
3. Digitalizzazione - Favorire la **digitalizzazione,** tramite la realizzazione di **reti di comunicazione** elettronica ad ultra-banda larga in aree bianche e grigie.
4. Crescita del territorio - **Supportare i territori** nei quali è attiva, attraverso la promozione di eventi ed iniziative sportive e culturali che favoriscono la crescita e lo sviluppo degli stessi.
5. Ricerca e sviluppo - Promuovere, direttamente o in collaborazione con altre entità, la **ricerca e lo sviluppo tecnologico di servizi, energie e modelli di business innovativi**, in funzione di un utilizzo sostenibile dell'energia e di un miglioramento della **qualità dell'attività lavorativa** e di vita delle persone in genere.

6. Crescita dei collaboratori - Favorire la **soddisfazione dei propri dipendenti e collaboratori**, praticando **politiche inclusive** all'interno dell'azienda e creando condizioni favorevoli all'accoglienza, alla flessibilità ed alla qualità del lavoro, sostenendo la conciliabilità dei tempi di vita e lavoro.

Azioni e indicatori di misurazione del beneficio comune

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

Finalità	Azione	Indicatori
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
2. Mobilità green	Utilizzo di mezzi aziendali elettrici	Numero automezzi aziendali a propulsione elettrica
	Distribuzione di colonnine EVO	Numero colonnine EVO a ricarica pubblica e ad uso privato
3. Digitalizzazione	Collaborazione con enti di ricerca	Numero contratti e convenzioni con enti di ricerca e università
	Sviluppo rete Lo Ra Wan con Investimenti in aree bianche e grigie[1]	% percentuale di famiglie con connessione a banda ultra larga e in aree bianche e grigie
	Aumentare numero di clienti collegati in aree bianche e grigie	Copertura clienti delle tecnologie di accesso di nuova generazione (NGA) nelle famiglie
4. Crescita del territorio	Sostegno ad Enti culturali e dello spettacolo	Numero di iniziative culturali e dello spettacolo sponsorizzate
	Sponsorizzazione di associazioni sportive e squadre locali	Numero di eventi sportivi sostenuti e di squadre sponsorizzate
	Partnership e sostegno per attività di educazione alla legalità	Numero di partneship attivate
	Partnership a tutela del valore socio-ambientale	Numero partnership attivate
	Erogazioni liberali per Onlus e ONG, istituzioni religiose, isituti di ricerca e/o ospedalieri	Valore del giving totale rispetto al fatturato
	Partnership educativa tra scuola e impresa	Numero partnership attivate
5. Ricerca e sviluppo	Realizzazione di nuovo cluster (armadio) oVirt	Numero di armadi Rack oVirt attrezzati
	Analisi e sviluppo migrazione su Cloud	Numero di unità Rack Openstack attrezzati
	Attivazione siti e-commerce	Numero di siti e-commerce

Finalità	Azione	Indicatori
	Piattaforma IoT (telelettura contatori acqua)	Numero documenti di analisi
	Piattaforma video streaming	Numero di nodi piattaforma video
6. Crescita e benessere collaboratori	Smart working	Percentuale di dipendenti che hanno la possibilità di lavorare in smart working
	Riduzione del turnover	Numero totale e tasso di turnover del personale durante il periodo di rendicontazione

[1]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. **Aee 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.

L'impegno per lo sviluppo sostenibile e gli SDGs

Il raggiungimento degli obiettivi strategici definiti dalle linee di sviluppo di Convergenze, secondo un modello di business sostenibile, presuppone, in coerenza con i risultati economici e finanziari, anche la realizzazione di obiettivi sociali ed ambientali, riflessi peraltro negli obiettivi di beneficio comune di Società Benefit.

La sintesi di un modello di business che integri gli obiettivi di natura economico-finanziaria con l'impegno a rispondere ad esigenze e bisogni di carattere sociale ed ambientale trova la proria mappa di riferimento negli SDGs (*Sustainable Development Goals – SDG*), parte integrante dell'Agenda 2030 della Nazioni Unite approvata nel 2015.

A tale scopo è stata effettuata un'analisi di coerenza delle linee strategiche di business, così come degli obiettivi di beneficio comune da perseguire in qualità di SB, con gli SDGs dell'Agenda 2030 della Nazioni Unite. Sono stati di conseguenza identificati ed evidenziati alcuni SDGs e relativi target da ritenere prioritari, al raggiungimento dei quali Convergenze ritiene di poter contribuire, assumendone il relativo impegno.

Driver	SDG / SDG Target (estratto)	Convergenze Azioni e ambito di impatto
Energia rinnovabile	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni SDG 7.1: garantire l'accesso universale a servizi energetici economicamente accessibili, affidabili e moderni SDG 7.2: Aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale 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.	Fornire ai clienti energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili Servizi attivati energia elettrica da fonti rinnovabili ——————————————— Utilizzo di energia elettrica per consumi diretti proveniente da fonti rinnovabili Riduzione emissioni di CO2 dei clienti GAS Tracciamento della fonte di energia dei clienti acquisiti

Driver	SDG / SDG Target (estratto)	Convergenze Azioni e ambito di impatto
	Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile SDG 9.4: Ammodernare le infrastrutture e riqualificare le industrie per renderle sostenibili, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente (...).	
Mobilità green	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili SDG 11.2: Fornire l'accesso a sistemi di trasporto sostenibili, sicuri e convenienti per tutti (...). Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili 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.	Distribuzione network colonnine EVO ricarica pubblica Vendita soluzioni di ricarica ad uso privato _____ Automezzi aziendali a propulsione elettrica
Driver	**SDG / SDG Target (estratto)**	**Convergenze Azioni e ambito di impatto**
Digitalizzazione e innovazione - Ricerca e sviluppo	Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile. SDG 9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui, con particolare attenzione ad un accesso equo e conveniente per tutti. SDG 9.5: Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi (...) Incoraggiare l'innovazione e aumentare (...) la spesa per la ricerca e sviluppo pubblica e privata. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti 8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione (...).	Realizzazione di reti di comunicazione elettronica ad ultra-banda larga in aree bianche e grigie (Investimenti e numero clienti collegati). Progetti operativi: realizzazione di nuovo cluster (armadio) oVirt - Analisi e sviluppo migrazione su Cloud - Attivazione siti e-commerce - Piattaforma IoT (telelettura contatori acqua) - Piattaforma video streaming

Driver	SDG / SDG Target (estratto)	Convergenze Azioni e ambito di impatto
	Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile SDG 17.8 (...) e rafforzare l'uso della tecnologia avanzata in particolar modo nell'informazione e nelle comunicazioni 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.	Collaborazione con Enti di ricerca (Università degli Studi di Salerno - Facoltà di Ingegneria Informatica)
Crescita del territorio	**Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti** 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.	Sostegno ad Enti culturali e dello spettacolo. Sponsorizzazione di associazioni sportive e squadre locali Erogazioni liberali per Onlus e ONG, istituzioni religiose, isituti di ricerca e/o ospedalieri.
	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.	Partnership educativa tra scuola e impresa. Partnership e sostegno per attività di educazione alla legalità. Partnership a tutela del valore socio-ambientale.
Salute e benessere delle persone	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.	Aumento della soddisfazione dei collaboratori per contenere il turnover Incrementare le iniziative di worklife balance (smartworking)

ANALISI DI MATERIALITÀ – GLI IMPATTI

Gli stakeholder sono individui o gruppi, espressione di interessi e aspettative, con i quali l'impresa sviluppa e mantiene nel tempo relazioni derivanti dall'attività svolta, impatti e ruolo ricoperto. Il coinvolgimento (*engagement*) degli stakeholder è di grande importanza per rafforzare il processo di definizione ed attuazione della strategia d'impresa.

Gli strumenti di dialogo e di engagement degli stakeholder sono differenziati in relazione alle categorie di soggetti e fasi del processo produttivo e modello operativo di un'impresa.

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

I temi materiali

I temi materiali, così come definiti dai GRI Standards, sono quegli aspetti che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali di un'impresa e/o influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. La struttura ed i contenuti di un Bilancio di sostenibilità, secondo l'approccio previsto dai GRI Standards, si fondano sulla rendicontazione delle tematiche materiali identificate. Il processo di analisi di materialità realizzato da Convergenze è di seguito sintetizzato:

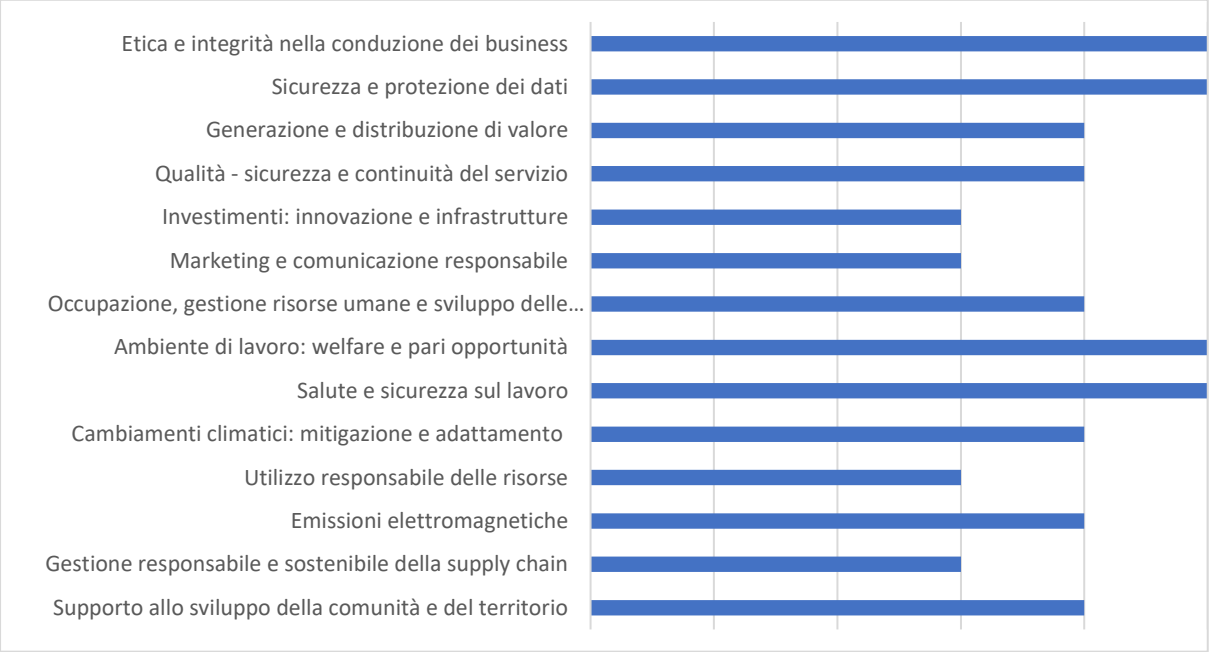
- Mappatura stakeholder.
- Analisi linee guida strategiche di sviluppo del business.
- Analisi di benchmarking comparables nazionali ed internazionali.
- Evidenze / riscontri da attività engagement ricorrenti svolte nei confronti degli stakeholder.
- Risultanze del processo di valutazione della relazione d'impatto.
- Valutazione del management.

I temi materiali sono riepilogati nella successiva tabella, che evidenzia: a) le ragioni della rilevanza e le aree di impatto; b) gli indicatori utilizzati per la loro rendicontazione. I temi materiali identificati sono stati raggruppati secondo ambiti di riferimento che tengono conto del loro diverso perimetro di impatto.

Temi materiali		Impatti	GRI Standards (Specific Topics)
Governance ed organizzazione			
1	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.	GRI 205-3 GRI 206-1 GRI 307-1 GRI 419-1
2	Sicurezza e protezione dei dati	La sicurezza dei dati e la protezione delle informazioni è da valutare in relazione alle rilevanza degli aspetti ed impatti inerenti in particolare la tutela dei contenuti informativi sensibili.	GRI 418-1
Economico-finanziari			
3	Generazione e distribuzione di valore	La capacità di un'impresa di assicurare l'equilibrio economico e finanziario è rilevante per assicurarne la continuità operativa e la distribuzione del valore economico generato a favore dei propri stakeholder.	GRI 201-1
Prodotti / Servizi e modello di business - Clienti			
4	Qualità, sicurezza e continuità del servizio	Il settore di riferimento richiede quale condizioni essenziale per l'operatività il rispetto di standard relativi alla sicurezza e continuità del servizio a favore della clientela. La qualità misura anche il grado di soddisfazione del cliente e la capacità di rispondere in modo adeguato e tempestivo alle richieste.	GRI 416-2
5	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 settore di riferimento delle Smart utility (innovazione servizi /sviluppo infrastrutture e processi - digitalizzazione)	GRI 203-1
6	Marketing e comunicazione responsabile	Trasparenza dell'offerta e processo di vendita responsabile	GRI 417-3
Risorse umane			
7	Occupazione, gestione risorse umane e sviluppo delle competenze	I dipendenti e collaboratori sono una risorsa necessaria per la realizzazione degli obiettivi di un'impresa. La gestione adeguata di tale risorsa, anche attraverso percorsi professionali e formativi, consente non soltanto uno sviluppo dell'occupazione, ma anche la retention dei talenti ed il contenimento dei tassi di turnover entro limiti fisiologici.	GRI 401-1
8	Ambiente di lavoro: welfare e pari opportunità	L'ambiente di lavoro, con riferimento specifico a forme organizzative e strumenti di welfare che possano rafforzare il bilanciamento tra vita privata ed attività professionale possono rafforzare l'impresa e le sue performance economiche.	GRI 401-3 GRI 405-1 GRI 405-2
9	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.	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8 GRI 403-9
Ambiente			
10	Consumi energia ed emissioni - mitigazione impatti climate change	Il tema si riferisce agli impatti sull'ambiente dei consumi energetici e conseguenti emissioni di CO2 derivanti dall'utilizzo delle risorse energetiche per lo svolgimento dell'attività di Convergenze. Politiche di efficientamento energetico e di utilizzo di energia elettrica prodotta con fonti rinnovabili contribuisce alla mitigazione degli impatti ed alla mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici. Sviluppo della mobilità sostenibile	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
11	Utilizzo responsabile delle risorse	Gestione efficace del consumo di materie prime utilizzate nel processo produttivo / Lifecycle (colonnine ricarica) . Riciclaggio / riutilizzo	GRI 306-2
12	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.	GRI 416-2
Fornitori			

Temi materiali		Impatti	GRI Standards (Specific Topics)
13	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.	Tema materiale rendicontato con GRI di carattere generale
Comunità e territorio			
14	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.	GRI 413-1

Per le tematiche materiali individuate è stata inoltre effettuata un'analisi che ne ha evidenziato la priorità / importanza relativa in relazione agli impatti di carattere economico – ambientale e sociale.



2 MODELLO DI BUSINESS

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

Modello di business della società

COPERTURA TERRITORIALE	Valutazione iniziale di opportunità circa le aree di copertura territoriale in cui posare la fibra ottica e promozione della propria offerta di energia elettrica e gas naturale.
SVILUPPO RETE E CONOSCENZA DEL TERRITORIO	Primo presidio sul territorio rappresentato dai ponti radio e, una volta raggiunta un'adeguata ampiezza della base clienti, si procede con la posa della fibra ottica. Contatto con le istituzioni locali per installazione del network EVO e promozione di eventi culturali e sportivi a supporto del territorio.
SVILUPPO COMMERCIALE	Attività commerciale, tramite il coinvolgimento di forza vendita interna e agenti del territorio di riferimento, mirata alla crescita di clientela, grazie all'espansione in nuove aree e alla fidelizzazione dei clienti, anche attraverso azioni di cross-selling tra le BU.
CONSULENZA E FLESSIBILITA'	Forza commerciale in grado di erogare consulenze in sede di vendita, affiancata da un team di tecnici che offrono assistenza professionale e ,qualificata disponibile 7/7 giorni per rispondere alle esigenze del cliente anche con soluzioni personalizzate
BUNDLE DI SERVIZI	Offerta al cliente nel territorio di riferimento di un bundle di servizi: Dati, Voce, Servizi Unici/DCaaS, Energia Elettrica e Gas Naturale.
INNOVAZIONE	Proprietaria del brevetto registrato EVO, Convergenze è impegnata in attività di R&D, al fine di sfruttare le opportunità che si presenteranno sul fronte delle tecnologie di nuova generazione e della sostenibilità

ATTIVITÀ E SERVIZI

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

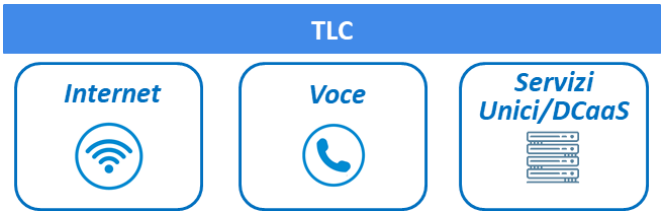
- Telecomunicazioni ("BU TLC")
- Energia ("BU Energia")
- Media and Content Delivery ("BU Media") – in corso di sviluppo

Servizi attivi per BU (Nr)	31 dicembre 2018	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020
BU TLC	32.188	33.379	37.821
BU Energia	7.242	8.972	9.558
BU Media	-	-	-
Totale	**39.351**	**42.351**	**47.379**

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 2020, una rete di circa 3.472 Km di fibra ottica (FTTH) posata, e possiede oltre 100 ponti radio, a cui se ne aggiungerà uno da installarsi nel comprensorio del Vallo di Diano presumibilmente entro il 30 giugno 2021. 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.

Servizi Unici/DCaaS

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

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

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

L'erogazione del servizio

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

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

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

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

Business Unit Energia

Servizi attivi BU Energia	2018		2019		2020	
	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	6.918	kWh 38.087.035	8.382	kWh 46.090.111	8.773	kWh 42.909.873
Gas naturale - ConGas	324	mc 185.098	590	mc 407.520	785	mc 511.885
Network EVO (Electric Vehicles Only)	Nr colonnine 3	kWh -	Nr colonnine 5	kWh -	Nr colonnine 7	kWh 29.543

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

La Società ha dimostrato un forte impegno nella diffusione della mobilità elettrica con il brevettato network EVO (Electric Vehicle Only), che conta, alla data del 31/03/2021 9, colonnine, di cui 8 installate in provincia di Salerno e una a Sant'Antonio Abate (NA). Si è inoltre in attesa di completare l'iter di installazione di due colonnine in provincia di Avellino ed altre tre nella provincia di Salerno. Il Network EVO viene affiancato dalle soluzioni EVO Wallbox per i clienti domestici ed EVO Station per le strutture ricettive. Riguardo queste ultime, due punti di ricarica sono attualmente in funzione presso attività commerciali presenti nel Comune di Capaccio Paestum. Si prevede di attivare nei prossimi mesi, compatibilmente con la contingente emergenza sanitaria in atto, una EVO Wallbox ed una EVO Station nel Comune di Pinzolo (TN).

Energia Elettrica

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

Nel mese di gennaio 2018, Convergenze diventa Operatore del Dispacciamento per il mercato dell'Energia Elettrica proponendo ai propri clienti un'offerta priva di intermediazioni che le permette di garantire massima rapidità ed efficienza nell'attivazione dei servizi e nella gestione delle pratiche accessorie.

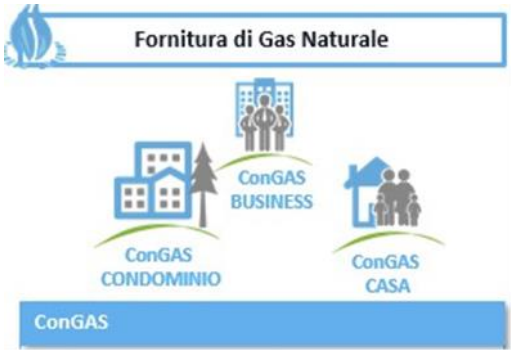
ConLuce è il prodotto di Convergenze per il servizio di fornitura di energia elettrica a impatto zero (fonti 100% rinnovabili) garantita tramite l'annullamento delle Garanzie di Origine. Si differenzia per casa, condominio e business.

Gas Naturale

A fine 2016, la Società diventa anche UDD (Utente della distribuzione) di Gas naturale, cogliendo in questo modo l'opportunità offerta dal processo di metanizzazione appena avviato nel territorio di riferimento ed ancora in corso. Questo segmento ha avuto una rapida accelerazione passando dai 60 servizi attivi nel primo anno di attività agli oltre 600 attivi nel giugno 2020, molti dei quali derivanti dall'istallazione 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.

Convergenze®
internet · phone · TV · energie

Electric Vehicle Only

Punto di ricarica
Accesso libero h24
SS 18 TIRRENA INFERIORE KM 79+250
Eboli (SA) - 84025 Presso Parcheggio
Cilento Outlet Village

Punto di ricarica
Accesso libero h24
Via Cafasso
Vallo della Lucania (SA) - 84048
Presso Parcheggio pubblico

Punto di ricarica pianificata
Accesso libero h24
Comune di Trentinara (SA)
84070

2 Punti di ricarica
Accesso libero h24
Via Seliano, 2
Capaccio Paestum (SA) - 84047
Presso Convergenze Innovation Center

Punto di ricarica
Accesso libero h24
Via Lettere
Sant'Antonio Abate (NA) - 80057

Punto di ricarica pianificata
Accesso libero h24
Stazione di servizio Missano
Lustra (SA) - 84050 C.da Corticelle

2 Punti di ricarica
Accesso libero h24
Piazza della Repubblica, 1
Agropoli (SA) - 84043
Presso Comune di Agropoli

Accesso libero h24
Località Mattine
Agropoli (SA) - 84043
Presso Centro Commerciale LE TORRI

Punto di ricarica
Accesso libero h24
Piazza Paolo Matarazzo
Santa Maria di Castellabate (SA) - 84048
Presso Parcheggio Villa Matarazzo

Punto di ricarica
Accesso libero h24
Via Porto
Acciaroli-Pollica (SA) - 84048
Presso Parcheggio pubblico

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:

(a) la propria rete commerciale, diretta e indiretta,

(b) il sito internet e il numero verde dedicato a disposizione dei clienti,

(c) il sito e-commerce "Lighthouse" per l'energia elettrica (attivo dal 2019)

(d) il sito e-commerce per il gas (attivo da gennaio 2021)

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

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

Business Unit Media and Content Delivery

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

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

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

L'INFRASTRUTTURA E LA RETE

Gli investimenti di Convergenze sono prevalentemente finalizzati a dotare i territori in cui la stessa opera di una infrastruttura che migliori la qualità del servizio erogato e permetta di consolidare la presenza nelle aree di attività: nel corso del 2020 Convergenze ha investito oltre Euro 2,0 milioni, prevalentemente al fine di ampliare l'estensione della propria rete in fibra ottica proprietaria, che al 31 dicembre 2020 è di 3.472 Km.

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 (espandile a 800 Kva)
Sistema refrigerante	Doppio circuito 70 kW
Gruppo elettrogeno	450 kW
Connettività	50 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 300mbps) 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 sercice*).

Il network in fibra ottica proprietario realizzato da Convergenze si estende, al 31 dicembre 2020, per 3.472 km realizzati nella provincia di Salerno. Attualmente la rete in fibra ottica proprietaria si estende nei territori del Comune di Capaccio-Paestum e delle frazioni di Capaccio Scalo, Licinella, Borgonuovo, Cafasso, Torre di Mare, Laura e Rettifilo, del Comune di Trentinara, del Comune di Albanella e della sua frazione Matinella, Comune di Altavilla Silentina e Castel San Lorenzo.

Infrastruttura wireless

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

Rete voce e fonia fissa

Convergenze possiede, inoltre, una rete voce che la interconnette a tutte le Aree Gateway di TIM; questo le consente di rendere disponibili ai propri clienti tutte le numerazioni geografiche italiane.

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

Network di colonnine di ricarica EVO

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

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

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

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

Come richiamato nel precedente paragrafo Attività e servizi – Business Unit Energia, al 31 dicembre 2020, risultano 7 postazioni EVO attive e funzionanti, collocate nella provincia di Salerno e nel corso del 2021 sono state installate altre 2 colonnine una in provincia di Napoli e una in provincia di Salerno.

Al network EVO si aggiungono due EVO Station già installate presso strutture ricettive e clienti del settore hospitality in provincia di Salerno e si prevede di attivare una ulteriore EVO Station ed una EVO Wallbox in Trentino.

Le attività di ricerca e sviluppo

Nel primo semestre 2020 la Società ha portato avanti l'attività di R&S, finalizzata allo studio di nuovi prodotti e implementazioni dei servizi offerti con specifico riferimento alla BU TLC. I risultati di questa attività, condotta da specifiche figure interne all'azienda, hanno visto la luce nel corso del 1H2020 e hanno riguardato prodotti ad alto valore aggiunto che hanno terminato la fase di sperimentazione, in particolare: IoT basato su protocollo LoraWan, e i prodotti di virtualizzazione basati su Ovirt.

LoraWan è un protocollo di comunicazione wireless a lungo raggio ed a bassissima potenza che permette la telelettura di apparati con batteria dalla durata fino a 10 anni; tale protocollo è particolarmente indicato per la telelettura dei contatori di energia, gas ed acqua, nonchè della telegestione delle piazzole di parcheggio in strutture di grandi dimensioni. La tecnologia è stata affinata nel corso degli anni anche con il nostro contributo, avendo partecipato con l'Università di Salerno ad alcuni progetti di sviluppo. Dal 15 settembre 2020 è possibile utilizzare LoraWan non più solo in ambiti di sperimentazione ma anche in ambiti commerciali, cosa che apre importanti prospettive di business per Convergenze. I volumi di tali prodotti sono ancora marginali ma la Società ha partecipato in data 14 settembre 2020 alla gara d'appalto ASIS (in fase di valutazione alla data del presente documento), testimoniando la propria volontà nel continuare progressivamente lo sviluppo iniziato di queste soluzioni. Ovirt è la seconda piattaforma software scelta da Convergenze per i suoi prodotti di virtualizzazione di fascia bassa: virtualizzazione di desktop e/o piccoli server; particolarmente indicata per la tipologia di clienti attualmente nel portafoglio della Società, inoltre facilmente integrabile in un'offerta standard per permettere ai nostri utenti di avere, oltre all'accesso, anche un servizio desktop sempre online e disponibile sia per il gaming, sia per attività di smartworking.

Nel secondo semestre 2020 il reparto R&S si è focalizzato in particolare sul trasferimento tecnologico della piattaforma cloud Ovirt dalla sperimentazione alla produzione. Infatti è stata realizzata la prima "zona" cloud basata su questa piattaforma ed è entrata in produzione per l'erogazione di servizi legati all'attività aziendale, con i primi clienti business che hanno richiesto l'attivazione di macchine virtuali.

Inoltre è iniziata la fase di ricerca per implementare la tecnologia su cui si basano i nostri prodotti OpenNet per poterli rendere sempre più funzionali ed in linea con le esigenze di un'utenza sempre più esigente. Su questo fronte sono state sviluppate integrazioni sofisticate di tecnologia opensource (wireguard e vxlan) con codice sviluppato in house per rendere i nostri prodotti unici. Il reparto ha anche posto le basi per l'implementazione di una nuova release di Openstack per realizzare una nuova area Cloud al fine di ampliare la gamma di servizi datacenter as a service attualmente offerti. I lavori di sviluppo di OpenNet ed Openstack produrranno i propri effetti sulla produzione solo alla fine del primo semestre 2021.

QUALITA' E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO PER I CLIENTI

I clienti di Convergenze

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

La qualità del servizio – La carta dei servizi

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.

Nel 2011 è stata pubblicata la Carta dei servizi: è un documento per dare informazioni sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire Convergenze ai clienti.

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

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

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

I principi di uguaglianza ed imparzialità

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

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

Continuità del servizio

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

In caso sia necessario un intervento da parte di un operatore Convergenze presso un Cliente, la società concorda la data e l'orario e si assicura che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, vengono adottati provvedimenti necessari a ridurre la durata delle irregolarità e ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

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

Efficacia ed efficienza del servizio

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

Diritto di scelta e di recesso

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

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

Gli indicatori della performance – BU TLC

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

Gli indicatori si riferiscono alle performance dei Call Center, del Servizio Internet e della telefonia e sono disponibili integralmente sul sito web all'indirizzo: https://convergenze.it/it/qualita-trasparenza-tariffaria > Rescoconti > Resoconto Annuale 2020 (Resoconto Annuale Call Center 2020, Resoconto Annuale Internet 2020, Resoconto Annuale Telefonia 2020).

Indicatori Call Center

Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo	Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre dei tempi minimi di accesso enll'INV alla scelta "operatore umano per presentare un reclamo	Secondi	0
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scleta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	14,5
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,52%
Percentuale di relami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	91,38%

Indicatori Servizio Internet

Indicatore	Descrizione indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di attivazione del servizio	Ordini di prima attivazione relativi ad un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
			Media	Giorni solari	17
	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,18%
			Media	Giorni solari	17
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già	Servizi di accesso a	Percentuale degli ordini validi completati entro il	%	98,99%

	attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Internet a banda larga	termine massimo contrattualmente		
			Media	Giorni solari	19
Tasso di malfunzionamneto	Servizio realizzato con strutture preprie o undbundling	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	10,23%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		Tasso di malfunzionamento	%	2,82%
Tempo riparazione malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture preprie o undbundling	Servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	Ore comprese quelle non lavorative	18
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		Tempo medio di riparazione	Ore comprese quelle non lavorative	18
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dall'operatore	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Servizi di accesso a Internet a banda larga e stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	14,5
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,52%

Indicatori telefonia

Indicatore	Servizio	Misure			
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Servizio diretto con proprie strutture	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di fornitura t≤T1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che tempo di fornitura t≤T2 (giorni solari)	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni solari)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente
		44	110	90	98,15
	Servizio diretto con strutture di altri operatori	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di fornitura t≤T1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che tempo di fornitura t≤T2 (giorni solari)	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (giorni solari)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)
		38	96	90	98
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio diretto con proprie strutture	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che tempo di riparazione t≤T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di riparazione t≤T1		
		24	55		
	Servizio diretto con strutture di altri operatori	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che tempo di riparazione t≤T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che tempo di riparazione t≤T1		
		22	22		

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Servizi diretti e indiretti	Tempo medio di risposta (secondi)	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (%)
		8,6	98,22

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 d Convergenze, contattando il responsabile del trattamento dei dati.

Il marketing responsabile sul territorio

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

Scelta del territorio e target di riferimento

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

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

La rete di vendita

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

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

LA SUPPLY CHAIN

Le tipologie di fornitori

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

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

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

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

La gestione della catena di fornitura

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

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

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere peraggiudicarsi una fornitura, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti di Convergenze S.p.A. SB in termini di qualità, costo e tempi di consegna in misura almeno pari alle loro aspettative;

- osservare le condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- portare a conoscenza della Direzione di Convergenze S.p.A. SB problemi rilevanti insorti con un fornitore, in modo da poterne valutare le conseguenze a livello societario.

IL LEGAME CON IL TERRITORIO E LA RESPONSABILITA' SOCIALE

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.

In data 21 ottobre 2016 Convergenze ha sottoscritto il Codice di Autoregolamentazione per la gestione dei numeri solidali, offrendo così ai propri clienti anche la possibilità di partecipare alle donazioni benefiche indette dalle diverse ONLUS. L'importo della donazione viene addebitato al cliente alla prima fattura utile e, si evidenzia, l'intero importo donato viene da sempre trasferito all'associazione beneficiaria senza trattenute o alcun costo aggiuntivo, in quanto Convergenze offre tale servizio senza percepire alcuna remunerazione.

Nel corso del 2020 sono state realizzate 13 sponsorizzazioni ad Associazioni sportive e squadre locali , in quanto la limitazlone del pubblico alla partecipazione dal vivo delle competizioni dal vivo ha avuto gravi ricadute sulle attività sportive.

Sempre nel corso del 2020 è stata organizzata la partecipazione di Convergenze al "Progetto educazione alla legalità, sicurezza e giustizia sociale" organizzato dal giudice onorario Sante Massimo Lamonaca e il sostegno economico a Legambiente Campania.

3 GOVERNANCE

IL GOVERNO DELL'IMPRESA ED I PROCESSI DECISIONALI

Composizione degli Organi societari

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

Società di revisione: Deloitte & Touche SpA.

Deleghe e poteri

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

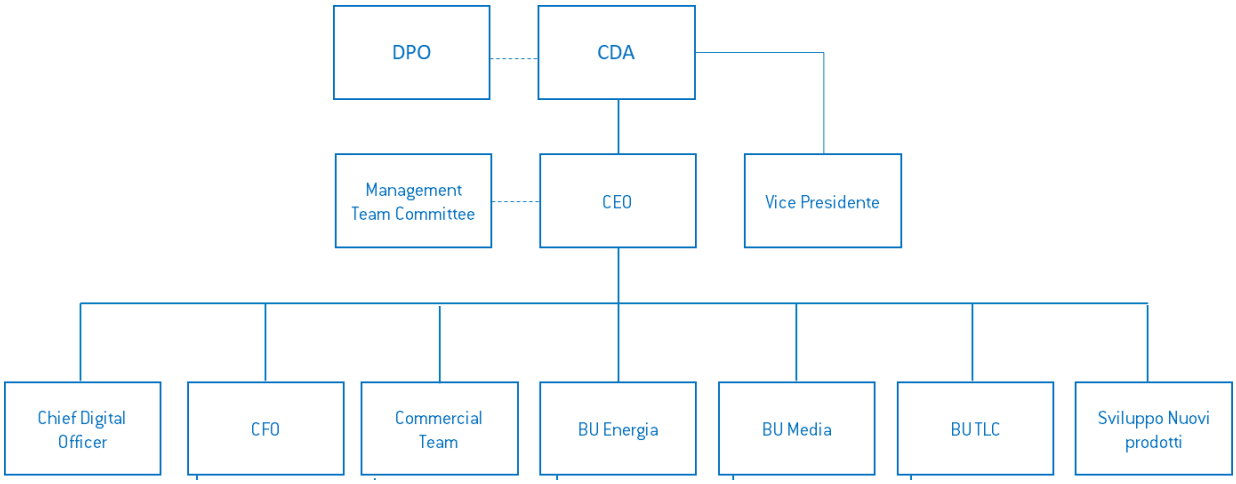
Presidente del Consiglio di Amministrazione – nominato anche Amministratore Delegato della Società, nonché responsabile della "Business Unit TLC": conferiti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione necessari al conseguimento dell'oggetto sociale.

Al Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione è stato attribuito il ruolo di responsabile della "Business Unit Energia"dellaSocietà. Conferiti i poteri in materia di gestione dei rapporti con istituti di credito, rapporti di lavoro con il personale dipendente e prestazioni professionali, rappresentanza nei rapporti con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, il Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. e Terna S.p.A.

Al Consigliere della Società, Sig.ra Teresa Palladino, è stato attribuito il ruolo di responsabile della"Business Unit Media Content & Delivery Network" della Società.

CDA – DIVERSITA' DI GENERE					
Donne		Uomini		Totale	
Nr 2	28%	Nr 5	72%	Nr 7	100%
CDA – COMPOSIZIONE PER CLASSI DI ETA'					
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
Nr -	%	Nr 3	43%	Nr-4	57-%

Assetto organizzativo



Associazioni e adesioni a iniziative esterne

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

NAMEX ROMA Internet eXchange Point	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.
amsix	MS-IX è un'associazione che gestisce piattaforme di interconnessione in tutto il mondo.
MIX	MIX è il principale Internet exchange Point (IXP) in Italia, e fornisce servizi di interconnessione per lo scambio di traffico tra operatori.
INEX	NEX è un'associazioneche fornisce servizi di peering IP per i suoi membri.
minap	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.
linx	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.
CORESITE	Piattaforma cloud, interconnessione e colocation per progettare, pianificare e implementare soluziono IT ibrida e multi-cloud.
DE CIX	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 Hong Kong Internet eXchange	HKIX è un exchange-point indipendente con sede a Hong Kong per interconnessioni più veloci ed economiche tra diverse reti su Internet.
RIPE NCC RIPE NETWORK COORDINATION CENTRE	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.
@iip Associazione Italiana INTERNET Provider	AIIP rappresenta numerosi piccoli e medi operatori che contribuiscono significativamente alla diffusione della banda ultralarga e dei servizi Internet in Italia, al raggiungimento e alla copertura di aree sofferenti il digital divide, garantendo flessibilità e reale vicinanza al Cliente.
ASSOAIM Associazione Emittenti AIM Italia	AssoAIM è l'Associazione di categoria delle Società quotate sul mercato AIM Italia.
MANRS	Mutually Agreed Norms for Routing Security (MANRS) è un'iniziativa globale, supportata dalla Internet Society, per ridurre le minacce più comuni alla rete.

IL MODELLO DI CONTROLLO

Convergenze ha avviato il processo di disegno e realizzazione del Modello di gestione e organizzazione ai sensi del D.Lgs **231**/2001, che si prevede di approvare ed adottare entro l'esercizio 2021. Quale atto preliminare, Convergenze si dotata di strumenti di governance interni ispirati ai capisaldi del D. Lgs. 231/2001, tra cui il Codice Etico aziendale, adottato in data 30 settembre 2020.

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

Il Codice Etico

Il Codice etico enuncia i principi cui Convergenze S.p.A. Società Benefit si ispira al fine di prevenire la commissione di reati indicati dal D.Lgs n. 231/2001 quali presupposto della responsabilità amministrativa dell'Ente e, più in generale, ogni forma di illecito.

Esso esprime impegni, norme di comportamento e responsabilità che Amministratori, Dipendenti - Dirigenti e non Collaboratori di Convergenze S.p.A. SB o soggetti che instaurano rapporti giuridici con la Società si assumono nella conduzione degli affari e nell'espletamento dei propri incarichi in seno alla stessa o per conto di essa.

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

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

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

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

Nel corso dell'esercizio 2020, così come in quelle precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di Convergenze.

I valori del Codice Etico

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

I sistemi di gestione

Oltre ad essere Società Benefit e impiegare energia verde certificata per l'erogazione dell'energia elettrica ai propri clienti, Convergenze vanta quattro certificazioni riguardanti la propria attività.

ISO 9001

La certificazione in riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 che Convergenze S.p.A. Società Benefit ha ottenuto, garantisce la qualità ed il miglioramento costante dei servizi di telecomunicazioni e di tutte le procedure interne aziendali. La certificazione è stata rinnovata per la settima volta a dicembre 2019.

ISO 14001

Convergenze ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per l'ambiente secondo la norma EN ISO 14001:2015. Il Sistema di Gestione per l'Ambiente è l'insieme dei processi, degli strumenti e dei modelli implementati da un'azienda per rispondere ai requisiti richiesti dalle norme di riferimento. Sono strumenti utili allo sviluppo sostenibile, in quanto l'azienda che si certifica prende un impegno concreto per limitare gli impatti ambientali diretti, derivanti dalle proprie attività e controllare anche quelli indiretti, relativi ai comportamenti ambientali dei propri fornitori, al fine di migliorare l'abbattimento delle emissioni, incentivare il riciclo dei rifiuti e le corrette pratiche ambientali. L'ecosostenibilità e l'adozione delle green practice costituiscono l'impegno principale dell'azienda certificata, che decide di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni per il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente. La certificazione è stata rinnovata per la terza volta a dicembre 2019.

ISO 45001

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

ISO 27001

Convergenze ha conseguito la certificazione internazionale ISO/IEC 27001:2013 che assicura l'integrità, la riservatezza e la corretta gestione di tutti i dati sensibili. Convergenze ha anche ottenuto le estensioni 27017 e 27018 per l'accredito come Cloud Service Provider per le pubbliche amministrazioni. La norma ISO/IEC 27001:2013 fa parte di una serie di standard per la sicurezza delle informazioni e ricopre non solo aspetti di privacy, ma anche di confidenzialità e aspetti di sicurezza tecnica e IT. La certificazione è stata rinnovata a luglio 2019.

SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

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, secono 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 cooordinate, 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.

COMPLIANCE NORMATIVA

Il rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali

Nel corso del 2020, così come in quello precedente:

- 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
- non sono stati ricevuti reclami o segnalazioni da parte degli interessati.
- non sono state rilevate violazioni dei dati personali.

Analogamente, alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non è in essere alcun contenzioso né alcun procedimento amministrativo sul tema in oggetto.

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2020, 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 2020 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

Procedure in materia di rispetto della concorrenza

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

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.

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.

4 LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

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

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

Valore economico (Euro migliaia)	2018	2019	2020
Valore economico generato	13.847.836	16.781.998	16.470.989
Fornitori - Costi operativi	11.041.622	13.397.549	12.185.820
Risorse umane - Costo del personale	1.676.664	1.809.091	2.134.833
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	69.795	214.033	216.240
Erario - Imposte	197.644	255.741	325.160
Dividendi distribuiti - Azionisti	-	-	-
Valore economico distribuito	12.985.725	15.676.414	14.862.053
Valore economico trattenuto	862.111	1.105.584	1.608.936

Gli investimenti

Gli investimenti realizzati nel periodo 2018-2020 hanno prevalentemente riguardato la fibra ottica proprietaria, di cui Euro 2,0 milioni solo nel 2020.

Nel 2020 tali investimenti sono stati in particolare relativi all'implementazione dell'infrastruttura proprietaria FTTH nel Comune di Trentinara (SA), all'interno del quale Convergenze ha inoltre installato una propria centrale.

Parallelamente, sono proseguiti i lavori di espansione di tale infrastruttura nel Comune di Capaccio Paestum (SA), di Albanella (SA) e Castel San Lorenzo (SA). Infine, a dicembre 2020 è stata terminata la fase di progettazione e autorizzativa per la posa della fibra nella zona industriale del Comune di Ogliastro Cilento (SA).

Nel 2020 la Società ha inoltre proseguito l'ammodernamento e potenziamento dell'infrastruttura WiFi Ultrabroadband, della rete aziendale di interconnessione e nell'implementazione del data center proprietario.

5 LE RISORSE UMANE

LE POLITICHE DEL PERSONALE

Le risorse umane sono elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa. La dedizione e la professionalità dei dipendenti sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi di Convergenze S.p.A. SB. La Società si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente affinché l'energia e la creatività dei singoli trovi piena espressione per la realizzazione del proprio potenziale.

Convergenze offre a tutti i lavoratori le medesime opportunità di lavoro, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna. Le funzioni competenti dovranno:

- adottare criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa a un dipendente;
- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti senza discriminazione alcuna;
- creare un ambiente di lavoro nel quale caratteristiche personali non possano dare luogo a discriminazioni.

Convergenze interpreta il proprio ruolo imprenditoriale sia nella tutela delle condizioni di lavoro sia nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore, nel rispetto della sua personalità morale, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi. A questo effetto verranno ritenuti rilevanti anche comportamenti extra lavorativi particolarmente offensivi per la sensibilità civile, che rendano ragionevolmente penosi i contatti interpersonali nell'ambiente di lavoro.

La Società si attende che i dipendenti, ad ogni livello, collaborino a mantenere in azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. Convergenze interverrà per impedire atteggiamenti interpersonali ingiuriosi o diffamatori.

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

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

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

IL PERSONALE DI CONVERGENZE

Dipendenti per qualifica / genere

I dati dei dipendenti indicati si riferiscono all'organico alla fine di ogni periodo (Head-Count).

Numero dipendenti	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti	15	37	52	16	39	55	18	49	67
Collaboratore a progetto							-	1	68

Convergenza è una società in espansione, con una crescita nel triennio 2018-2020 del 22% nel numero dei dipendenti. La prevalenza dei dipendneti di genere maschile è predominante. Tale caratteristica risente principalmente della tipologia di mercato di riferimento.

Dipendenti per tipo di contratto e forma di impiego

Tipo di contratto	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	14	36	50	15	38	53	17	47	64
Tempo determinato	1	1	2	1	1	2	1	2	3
Totale	15	37	52	16	39	55	18	49	67

La tipologia contrattuale più frequente è a tempo indeterminato (95.5% sul totale dei dipendenti nel 2020). La quasi totalità dei lavoratori è impiegato nella forma full-time. Il ricorso all'impiego part-time è limitato al 5,9% nel 2020.

Forma impiego	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	11	37	48	12	37	49	14	49	63
Part-time	4		4	4	2	6	4	-	4
Totale	15	37	52	16	39	55	18	49	67

Diversità

Di seguito viene analizzata la diversità in base al genere e alla fascia d'età in relazione alla categoria di impiego. Alla data, non sono presenti figure con inquadramento contattuale di dirigenti. Il genere femminile è quello meno rappresentato in Convergenze. Le donne sono impiegate esclusivamente nella categoria impiegati-quadri.

Dipendenti per categoria / per genere	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-			-	-	-	-
Impiegati - Quadri	15	22	37	16	24	40	18	32	50
Operai	-	15	15		15	15	-	17	17
Totale	15	37	52	16	39	55	18	49	67

Dipendenti per categoria / per genere %	2018	2019	2020

	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati - Quadri	28,8%	42,3%	71,2%	29,1%	43,6%	72,7%	26,9%	47,8%	74,6%
Operai	-	28,8%	28,8%	-	27,3%	27,3%	-	25,4%	25,4%
Totale	28,8%	71,2%	100,0%	29,1%	70,9%	100,0%	26,9%	73,1%	100,0%

Nel triennio 2018-2020 si riscontra una concentrazione dei dipendenti nella fascia di età dai 30 ai 50 anni (85% nel 2020), che si collocano nella fascia di impiegati e quadri.

Dipedenti per fascia età /genere	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1	2	3	-	-	-	1	2	3
Da 30 a 50 anni	13	31	44	15	34	49	16	41	57
Oltre 50 anni	1	4	5	1	5	6	1	6	7
Totale	15	37	52	16	39	55	18	49	67

Dipedenti per fascia età /genere (%)	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	1,9%	3,8%	5,8%	-	-	-	1,5%	3,0%	4,5%
Da 30 a 50 anni	25,0%	59,6%	84,6%	27,3%	61,8%	89,1%	23,9%	61,2%	85,1%
Oltre 50 anni	1,9%	7,7%	9,6%	1,8%	9,1%	10,9%	1,5%	9,0%	10,4%
Totale	28,8%	71,2%	100,0%	29,1%	70,9%	100,0%	26,9%	73,1%	100,0%

Dipendenti per categoria / fascia età	2018				2019				2020			
	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati - Quadri	3	29	3	35	5	30	3	38	8	39	3	50
Operai	-	15	2	17	-	15	2	17	2	13	2	19
Totale	3	44	5	52	5	45	5	55	10	52	5	67

Dipendenti per categoria / fascia età %	2018				2019				2020			
	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati - Quadri	5,8%	55,8%	5,8%	67,3%	9,1%	54,5%	5,5%	69,1%	11,9%	58,2%	4,5%	74,6%
Operai	0,0%	28,8%	3,8%	32,7%	0,0%	27,3%	3,6%	30,9%	3,0%	19,4%	3,0%	28,4%
Totale	5,8%	84,6%	9,6%	100,0 %	9,1%	81,8%	9,1%	100,0 %	14,9%	77,6%	7,5%	100,0 %

I congedi parentali (maternità)

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

Il turnover

Nel triennio 2018-2020 si riscontra un incremento del 51% delle assunzioni, mentre le cessazioni, dovute tutte ad uscite volontarie e concentrate nella fascia 30-50 anni, sono solo un quarto delle assunzioni.

Assunzioni per classi di età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	1	1	-	2	2	2	4	6
Da 30 a 50 anni	1	5	6	2	1	3	1	9	9
Oltre 50 anni	-	-	-		1	1	-	1	1
Totale	1	6	7	2	4	6	3	14	16

Cessazioni per classi di età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Da 30 a 50 anni	-	-	-	1	2	3	1	3	4
Oltre 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	-	-	-	1	2	3	1	3	4

Motivo di cessazione per classi di età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Uscite volontarie	-	-	-	-	1	1	1	3	4
Pensionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Licenziamento	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Altro	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Totale	-	-	-	1	2	3	1	3	4

Turnover	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Turnover negativo/ uscite	6,7%	5,4%	5,8%	6,3%	7,7%	7,3%
Turnover positivo/ ingressi	13,3%	10,8%	11,5%	18,8%	35,9%	29,1%
Turnover complessivo	6,7%	5,4%	5,8%	12,5%	28,2%	21,8%

Il rapporto tra retribuzioni e generi

	2018	2019	2020
Impiegati - Quadri	99%	95%	92%

FORMAZIONE E SVILUPPO COMPETENZE

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.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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).

La risposta alla pandemia COVID-19

Il rischio da contagio daCcoronavirus è, nel contesto delle attività condotte da Convergenze e documentate nel DVR, un rischio esogeno: si tratta ovvero di un rischio biologico non direttamente connesso alle attività proprie di Convergenze. In tal senso, tenuto conto dell'orientamento espresso dalle autorità sanitarie, il rischio da COVID-19 per i lavoratori di Convergenze è sovrapponibile a quello della popolazione generale. Esso è riconducibile ad un rischio generico e vanno di conseguenza applicate e rispettate:

- tutte le disposizioni di prevenzione e protezione stabilite dalle autorità nazionali e regionali, valide per l'intera popolazione al fine di contenere la diffusione del virus;
- le disposizioni specifiche per le attività lavorative emanate dall'autorità.

Per affrontare la pandemia, Convergenze ha adottato una policy orientata alla massima prudenza e alla massima tutela della salute ed intrapreso le seguenti azioni:

1. assessment dei rischi, riguardo: salute e sicurezza dei lavoratori; compliance normativa; continuità del business;
2. aggiornamento del documento di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
3. monitoraggio costante e applicazione puntuale della normativa nazionale e regionale emanata per contrastare l'epidemia;
4. engagement delle risorse interne ed esterne dotate delle competenze necessarie (Medico Competente, RSPP, Ufficio Personale) e costituzione di un gruppo di lavoro, tuttora attivo, che reperisce le informazioni necessarie, le condivide, le interpreta e le traduce in indicazioni operative per il management;
5. costituzione, ai sensi dell'art 13 del protocollo condiviso tra le parti sociali il 24/04/2020 e dell'art 1 del protocollo settore moda del 15/04/2020, del Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo stesso;
6. condivisione con le rappresentanze sindacali delle soluzioni operative e delle decisioni organizzative;
7. comunicazione tempestiva a tutto il personale circa i provvedimenti presi dalle autorità e dall'azienda;
8. applicazione immediata dello smart working a tutto il personale la cui mansione/attività fosse compatibile con tale modalità lavorativa;
9. reperimento sul mercato dei dispositivi di protezione individuali, degli igienizzanti, dei termometri, dei guanti e di quant'altro necessario per la protezione contro il contagio, con contestuale formazione di scorte adeguate;

10. adozione di un protocollo anti-contagio da applicare a tutela dei lavoratori, costantemente aggiornato in base alle nuove conoscenze ed ai nuovi disposti normativi; esso contiene le procedure e tutte le indicazioni operative necessarie a condurre le varie attività aziendali in sicurezza;
11. diffusione capillare ai dipendenti del protocollo anticontagio e applicazione di segnaletica dedicata in tutti i luoghi di lavoro;
12. verifica della corretta applicazione del protocollo anticontagio nei reparti e negli uffici delle varie sedi;
13. tracciamento dei contatti stretti (interni) di dipendenti risultati positivi al coronavirus;
14. sanificazione degli ambienti di lavoro periodica e aggiuntiva nel caso di loro sospetta contaminazione;
15. potenziamento della sorveglianza sanitaria, in particolare per la individuazione e gestione dei "soggetti fragili" da proteggere.

Gli infortuni

Nel triennio 2018-2020 non sono stati registrati casi di infortuni.

6 L'AMBIENTE

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Convergenze S.p.A. Società Benefit ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per l'ambiente secondo la norma EN ISO 14001:2015. Il Sistema di Gestione per l'Ambiente è l'insieme dei processi, degli strumenti e dei modelli implementati da un'azienda per rispondere ai requisiti richiesti dalle norme di riferimento. Sono strumenti utili allo sviluppo sostenibile, in quanto l'azienda che si certifica prende un impegno concreto per limitare gli impatti ambientali diretti, derivanti dalle proprie attività e controllare anche quelli indiretti, relativi ai comportamenti ambientali dei propri fornitori, al fine di migliorare l'abbattimento delle emissioni, incentivare il riciclo dei rifiuti e le corrette pratiche ambientali. L'ecosostenibilità e l'adozione delle green practice costituiscono l'impegno principale dell'azienda certificata, che decide di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni per il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente. La certificazione è stata rinnovata per la terza volta a dicembre 2019.

ENERGIA

I consumi di energia

Energia consumata GJoule	2018	2019	2020
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	393.194	422.811	475.479
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	82.556	84.670	75.944
Meno: energia ceduta in rete	1.463	1.550	426
Totale	477.213	509.031	551.849
Di cui da fonti rinnovabili autoprodotta	81.093	83.120	75.518
Carburanti			
Diesel	28.654	29.405	23.164
Totale consumi energia da fonti rinnovabili	505.867	538.436	575.013
Di cui da fonti rinnovabili autoprodotta	81.093	83.120	75.518
Incidenza % energia da fonti rinnovabili autoprodotta	16,0%	15,4%	13,1%

Intensità dei consumi di energia

Intensità energetica	2018	2019	2020
Consumi energia / GJ (Gruppo)	505.867	538.436	575.013
Numero dipendenti	52	55	68[1]
Indice intensità	9,73	9,79	8,46

[1] Comprende n.1 collaboratore

Emissioni dirette e indirette

Emissioni dirette: GHG Scope 1 - Scope 2: Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO_2e). Le tabelle mostrano i dati relativi alle emissioni dirette (Scope 1 GHG –

GreenHouse Gas - gas serra / emissioni CO2 / Anidride carbonica) relative ai consumi di carburante (diesel).

Relativamente alle emissioni indirette associate ai consumi dell'energia elettrica (GHG Scope2). si evidenzia che sono state ritenute pari a "zero", in quanto l'energia elettrica consumata si riferisce esclusivamente ad energia prodotta internamente dall'impiano fotovoltaico (fonte rinnovabile).

Emissioni GHG Scope 1 tCO2	2018	2019	2020
Carburante/Diesel	75	76	59
Totale	75	76	59
Emissioni GHG Scope 2 (Location based) tCO2	**2018**	**2019**	**2020**
Energia elettrica acquistata	-	-	-
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2	75	76	59

Fonte: Diesel / Fattore di emissioni DEFRA (UK Department on Environment)
Government conversion factors for company reporting of greenhouse gas emissions - GOV.UK (www.gov.uk)

Altre emissioni indirette – Energia venduta a clienti

Nella successiva tabella vengono riportate le emissioni indirette generate dalla distirbuzione (vendita ed utilizzo) da parte dei clienti dell'energia. Non vengono considerati i volumi di energia elettrica in quanto relativi a contratti con garanzia di origine (produzione energia da fonti rinnovabili a zero emissioni).

Emissioni GHG Scope 3 tCO2	2018	2019	2020
Gas metano distribuito	366	805	1.016
Network EVO (Electric Vehicles Only)	-	-	8
Totale emissioni GHG Scope 3	**366**	**805**	**1.024**

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 2020.

Energia elettrica: ISPRA–SISANET /Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale - Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia (aggiornamento al 2019 e stime preliminari per il 2020)

Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia — Italiano (isprambiente.it)

UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

Rifiuti prodotti

Rifiuti per tipologia (KG)		2018	2019	2020
CER	Descrizione			
Rifiuti pericolosi				
16.06.01	Batteria al Pd	40	171	17
15.01.10	Imballaggi con residui di sostanze pericolose	10	7	11
Totale rifiuti pericolosi		**50**	**178**	**28**
Rifiuti non pericolosi				
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	121	99	111
16.02.14	Apparecchiature fuori uso (UPS, alimentatori router antenne)	50	50	21

8.03.18	Toner per la stampa esauriti	8	10	5
17.04.05	Ferro e Acciaio	18	20	28
17.04.11	Cavi elettrici	120	60	-
16.02.16	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso – f.o.	-	-	86
Totale rifiuti non pericolosi		**317**	**239**	**251**
Totale		**367**	**417**	**279**

Le operazioni inerenti lo smaltimento / recupero dei rifiuti sono affidate ad un fornitore specializzato vengono effettuate in un luogo diverso rispetto alla sede aziendale. Tenuto conto delle caratteristiche, i rifiuti prodotti da Convergenze sono destinati prevalentemente ad operazioni di recupero.

Acqua

I prelievi di acqua (acquedotto) si riferiscono esclusivamente ad usi sanitari / igenici. I dati del 2020 sono di mc 2.303 (mc 1.901 nel 2019)

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. Sono previste misurazioni specifiche a partire dal 2021.

GRI CONTENT INDEX

Si precisa che, ove non diversamente indicato (nello specifico GRI 403, aggiornato nel 2018). I GRI Standards applicati sono stati emessi nel 2016.

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo
102 Informativa generale		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/La società
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/La società
		2. MODELLO DI BUSINESS/Attività e servizi
102-3	Luogo della sede principale	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/La società
102-4	Luogo delle attività	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/La società
		2. MODELLO DI BUSINESS/Attività e servizi
		2. MODELLO DI BUSINESS/L'infrastruttura e la rete
102-5	Proprietà e forma giuridica	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/La società
102-6	Mercati serviti	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/Strategia e sostenibilità
		2. MODELLO DI BUSINESS/Attività e servizi
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/La società
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	5. LE RISORSE UMANE
102-9	Catena di fornitura	2. MODELLO DI BUSINESS/La supply chain
102-13	Adesione ad associazioni	3. GOVERNANCE/Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli Stakeholder
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/Strategia e sostenibilità
		3. GOVERNANCE/Il modello di controllo
Governance		
102-18	Struttura della governance	3. GOVERNANCE/Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
102-23	Presidente del massimo organo di governo	
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/Analisi di materialità – Gli impatti
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/Analisi di materialità – Gli impatti
Pratiche di rendicontazione		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota Metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	
102-47	Elenco dei temi materiali	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/Analisi di materialità – Gli impatti
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota Metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota Metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index
103	**Modalità di gestione**	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1. CONVERGENZE: profilo, strategia e impatti/Analisi di materialità – Gli impatti
200	**Temi economici**	
201	**Performance economiche**	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	4. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA/Il Valore economico generato e distribuito
203	**Impatti economici indiretti**	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	4. LA PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIA/Il Valore economico generato e distribuito
205	**Anticorruzione**	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3. GOVERNANCE/Compliance normativa
206	**Comportamento anticoncorrenziale**	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	3. GOVERNANCE/Compliance normativa
300	**Temi ambientali**	
302	**Energia**	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6. L'AMBIENTE/Energia
302-3	Intensità energetica	
305	**Emissioni**	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6. L'AMBIENTE/Energia
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	
306	**Rifiuti**	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	6. L'AMBIENTE/Utilizzo responsabile delle risorse
307	**Compliance ambientale**	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	3. GOVERNANCE/Compliance normativa
400	**Temi sociali**	
401	**Occupazione**	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	5. LE RISORSE UMANE/Il personale di Convergenze
401-3	Congedo parentale	
403	**Salute e sicurezza sul lavoro - 2018**	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. LE RISORSE UMANE/Salute e sicurezza sul lavoro

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	
405	**Diversità e pari opportunità**	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3. GOVERNANCE/Il governo dell'impresa ed i processi decisionali
		5. LE RISORSE UMANE/Il personale di Convergenze
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5. LE RISORSE UMANE/Il personale di Convergenze
413	**Comunità locali**	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	2. MODELLO DI BUSINESS/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	3. GOVERNANCE/Compliance normativa
417	**Marketing ed etichettatura**	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	3. GOVERNANCE/Compliance normativa
418	**Privacy dei clienti**	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3. GOVERNANCE/Compliance normativa
419	**Compliance socio-economica**	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3. GOVERNANCE/Compliance normativa

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 Protcol, 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