

**DICHIARAZIONE
INDIVIDUALE
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO**
ai sensi del **D. Lgs. n. 254/2016**

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2020



WWW.UNIDATA.IT

UNIDATA S.P.A.

Viale A. G. Eiffel 100

00148 Roma

Codice Fiscale, Partita IVA e
Numero Registro Imprese di

Roma 06187081002

Numero R.E.A.

RM-956645

Capitale sociale Euro

2.449.350,00 i.v.

“ LA NOSTRA MISSION È COGLIERE LE POTENZIALITÀ OFFERTE DALLE PIÙ MODERNE ESPRESSIONI DEL PROGRESSO TECNOLOGICO, INFORMATICO E DELLE TELECOMUNICAZIONI AL FINE DI CONTRIBUIRE A RENDERE MIGLIORE LA VITA QUOTIDIANA DEI CLIENTI E PIÙ EFFICIENTE E PRODUTTIVO IL LORO LAVORO.

RENATO BRUNETTI Presidente Unidata



SOMMARIO

Lettera agli Stakeholders	7
Premessa metodologica	8
1. La sostenibilità per Unidata	11
2. La Società e la Governance	19
3. L'ambiente	67
4. Il sociale	87
Appendice 1 - Gri Standards	115
Appendice 2 - Indice tabelle e figure	119



Gentili Stakeholder,

al termine di un anno, il 2020, che ha segnato un importante momento di crescita ed evoluzione di Unidata, abbiamo deciso di pubblicare per la prima volta il nostro Bilancio di Sostenibilità, quale strumento di presentazione degli impegni, delle strategie, della modalità di gestione organizzativa della struttura e dei risultati aziendali, declinati nel loro triplice aspetto economico, ambientale e sociale.

Il Bilancio di Sostenibilità evidenzia il nostro impegno verso:

- la realizzazione di un nuovo modello di sviluppo sostenibile, basato sulle tecnologie digitali, che faccia propri i principi del business etico nel rispetto delle persone e dell'ambiente;
- il costante coinvolgimento e la stretta collaborazione con i nostri stakeholders, chiave essenziale per una efficiente transizione verso modelli di produzione e di consumo sostenibili.

Per allinearci alle più recenti evoluzioni normative sul reporting non finanziario, abbiamo scelto di adottare su base volontaria le disposizioni del D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016, redigendo la nostra prima Dichiarazione Individuale di carattere Non Finanziario (DNF).

Il lockdown, scaturito a seguito della pandemia da SARS-CoV-2, ha reso ancora più evidente il ruolo nevralgico delle reti di telecomunicazione e dei servizi offerti dagli internet service provider. Il web è divenuto il luogo virtuale delle attività sociali, ricreative, educative e produttive, nonché il canale privilegiato per l'interazione di cittadini e imprese con le pubbliche amministrazioni.

Il 2020, nonostante le incertezze e difficoltà, ha rappresentato per Unidata un anno di rilevanti cambiamenti. Primo tra tutti, la quotazione della società nel segmento AIM Italia di Borsa Italiana, avvenuta in data 16 marzo, mediante la quale si sono costituite le basi e raccolte le risorse necessarie per l'avvio del piano di sviluppo e crescita degli anni a venire.

Tenuto conto del contesto globale attuale, in cui gli equilibri sono in continuo mutamento e l'evoluzione tecnologica sostiene ritmi elevati, consideriamo di essenziale importanza il rispetto del tema della sostenibilità, per cui è necessario attuare un percorso strutturato ed organico.

Il Bilancio di Sostenibilità che abbiamo elaborato rappresenta il primo passo del processo di integrazione volontaria delle tematiche sociali ed ecologiche dell'impresa nelle operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate.

Intento è quello di illustrare, attraverso indicatori qualitativi e quantitativi, gli obiettivi raggiunti e quelli prefissati dalla Società al fine di perseguire uno sviluppo sostenibile; ossia atto a garantire un'armonica crescita del business, con effetti positivi su tutti gli stakeholders, non solo sotto il profilo economico, ma anche sociale e ambientale.

Durante questo percorso, anche grazie al coinvolgimento dei nostri collaboratori, e tramite la raccolta delle informazioni presentate in questo documento, abbiamo potuto verificare che la sostenibilità è già elemento fondante dei nostri valori e del nostro modo di fare business.

Siamo fiduciosi che, integrando le tematiche della sostenibilità all'interno delle dinamiche aziendali, saremo in grado di raggiungere gli ambiziosi obiettivi che ci siamo posti con più efficacia e consapevolezza; altresì potremo contribuire allo sviluppo sociale ed economico delle comunità in cui operiamo ed affrontare con ottimismo le sfide del futuro facendo leva sui valori che da sempre contraddistinguono Unidata.

Renato Brunetti

Presidente e Amministratore Delegato di Unidata

Premessa metodologica

GRI [102-10](#) [102-31](#) [102-32](#) [102-46](#) [102-50](#) [102-52](#) [102-54](#)

Nell'ambito del percorso di sostenibilità intrapreso, Unidata ha deciso di predisporre, su base volontaria la Dichiarazione individuale di carattere Non Finanziario (di seguito anche DNF o Bilancio di Sostenibilità) in conformità agli artt. 3 e 7 del D.lgs. 254/2016 di attuazione della Direttiva 2014/95/EU, al fine di garantire la massima trasparenza al mercato ed ai propri *stakeholder*.

L'obiettivo di tale documento è quello di offrire una rappresentazione dell'andamento aziendale e dei suoi risultati da una prospettiva diversa e più ampia rispetto a quella puramente economica.

In particolare, si evidenzieranno gli impatti prodotti rispetto ai principali temi di sostenibilità del 2020, nonché i principali rischi identificati ad essi connessi e le relative modalità di gestione.

In ottica di un miglioramento continuo, Unidata sta attuando una politica di implementazione delle procedure, in attuazione:

1. dei principi del Codice Etico al quale la società si ispira;
2. dei principali Modelli di *compliance* (in primis il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01) adottato e di gestione dei rischi (il Modello di Enterprise Risk Management) in corso di adozione;
3. delle previsioni di cui al D.lgs. 254/2016.

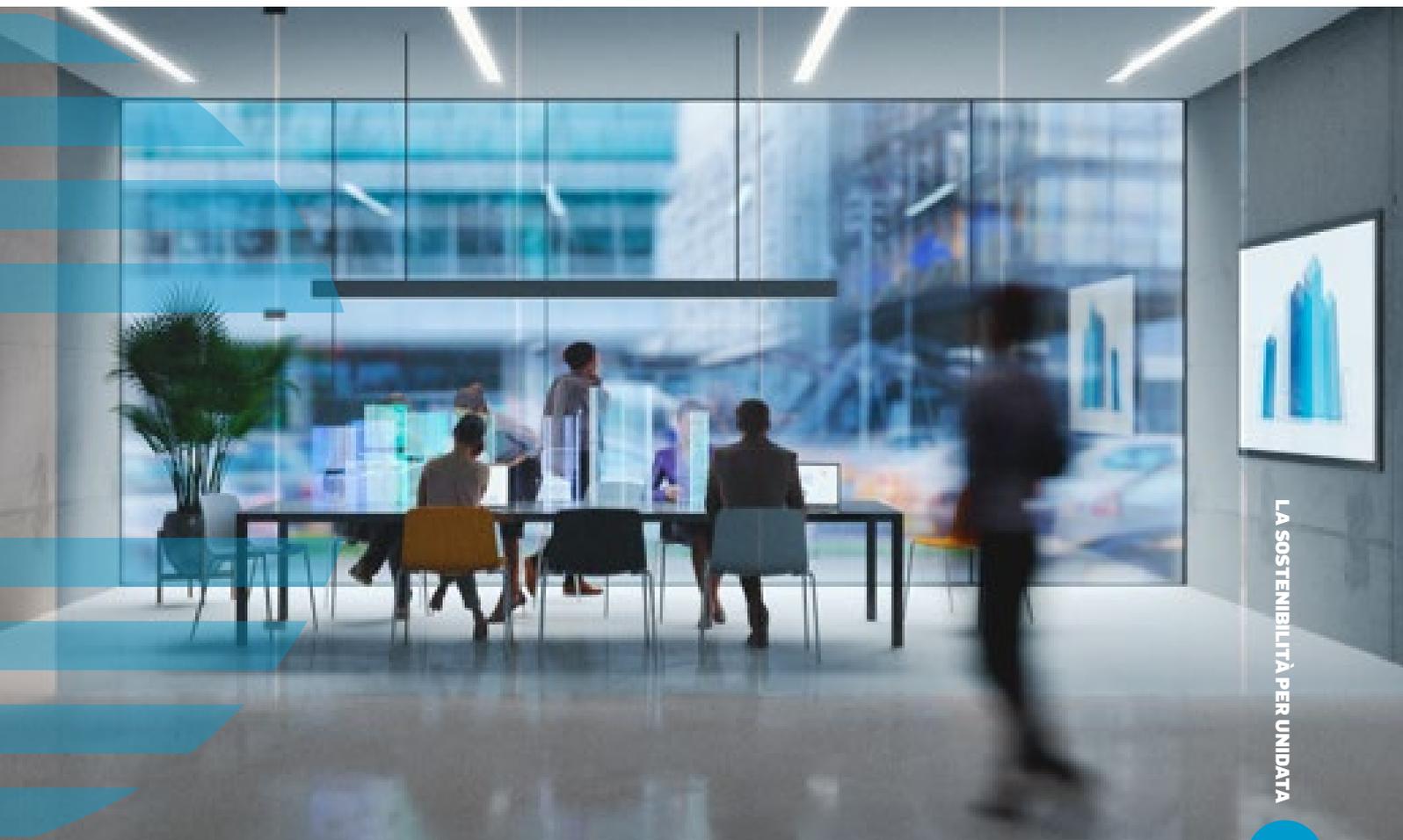
La dichiarazione individuale di carattere non finanziario relativa all'anno 2020 è stata redatta in conformità agli standard di rendicontazione "GRI Sustainability Reporting Standard" pubblicati da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Le informazioni e gli indicatori oggetto di rendicontazione sono stati selezionati a partire dai risultati dell'analisi di materialità. Tale analisi ha permesso di individuare le principali tematiche ritenute materiali per l'Azienda e per i suoi *Stakeholders*. Il processo di definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità si è basato sui principi di materialità, completezza dei dati e contesto di operatività dell'azienda.

Nello specifico, i principali elementi che compongono il documento sono i seguenti:

- **lo standard di rendicontazione:** il nostro punto di riferimento sono stati i GRI Standards;
- **la struttura:** ogni capitolo del Bilancio affronta ciascuno dei temi materiali del gruppo e la struttura è fortemente ispirata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs);
- **i rischi non finanziari:** è stata predisposta una mappatura dei rischi connessi ai temi di sostenibilità considerati materiali per la società, nonché le modalità di gestione;
- **gli impegni:** sono stati riportati alcuni degli SDGs condivisi da Unidata e sui quali si ritiene di poter dare un maggiore contributo, definendo gli impegni prefissati per il 2021.

Con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti i principi di equilibrio, accuratezza e comparabilità.



La periodicità della pubblicazione di tale documento è impostata secondo una frequenza annuale ed è stato presentato all'esame, valutazione e approvazione del Consiglio di Amministrazione di Unidata S.p.A. in data 14 aprile 2021.

In considerazione della volontarietà nell'adozione della presente Dichiarazione individuale di carattere Non Finanziario e, non essendo stati superati i parametri dimensionali previsti dall'art. 7 del D.lgs. 254/16, la Società ha deciso di non sottoporre il presente documento all'attestazione di conformità da parte di una società di revisione indipendente.

**Le informazioni riportate nella presente
Dichiarazione individuale di carattere
Non Finanziario sono conformi
alle previsioni dell'art. 3 del D.lgs. 254/16.**



LA SOSTENIBILITÀ PER UNIDATA

1.1	L'approccio di Unidata	13
1.2	Gli Stakeholders	13
1.3	Gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (SDG's)	14
1.4	Analisi di materialità	15



UNIDATA

1.1 L'approccio Unidata

GRI 102-16

In tutte le fasi della sua crescita, Unidata ha perseguito e persegue l'obiettivo della creazione di valore per i propri Stakeholders, ciò costituisce un elemento distintivo delle imprese socialmente responsabili. Per tale ragione l'azienda ha recentemente deciso di porre maggiore attenzione ai temi della sostenibilità.

La digitalizzazione e lo sviluppo sostenibile, oggi, sono temi centrali che non possono essere sottovalutati; la trasformazione digitale è un elemento essenziale per supportare un modello di economia sostenibile, intesa come ambiente di sviluppo equo in termini di competenze, dotazione di infrastrutture e cultura. Un processo che prevede la collaborazione di tutti gli operatori coinvolti.

La transizione digitale rappresenta una grande promessa per l'effettiva realizzazione dell'Agenda Digitale 2030 in ambiti diversi, quali la promozione della salute, l'istruzione, la decarbonizzazione dei sistemi economici e l'effettiva messa in pratica di modelli di produzione e di consumo circolari.

Per realizzare questi benefici, tuttavia, è necessario che il settore agisca considerando anche la riduzione dei propri impatti ambientali, al fine di garantire uno sviluppo sostenibile per il pianeta.

1.2 Gli Stakeholders

GRI 102-21 102-40

Il coinvolgimento degli stakeholder è un processo con il quale le imprese fanno proprie le prospettive e le priorità mutevoli degli stessi, osservandole ed integrandole, ove possibile, in una modalità compatibile con gli obiettivi aziendali. Questo è essenziale per riconciliare sia lo sviluppo sostenibile, che i rendimenti economici di un'impresa.

Gli stakeholder di Unidata sono:

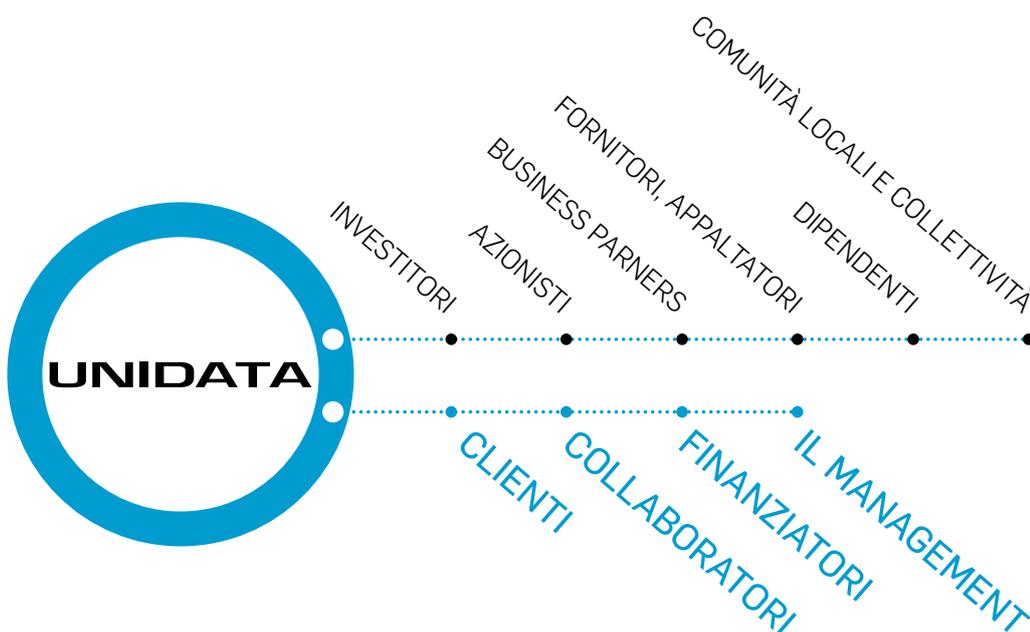


Figura 1 "Unidata e i suoi Stakeholders"

La nostra Società opera in maniera responsabile, impegnandosi a creare valore per tutti i soggetti portatori di interesse; essi ricoprono un ruolo fondamentale per quanto riguarda la crescita economica dell'impresa.

Unidata, inoltre, si impegna a coinvolgere gli stakeholders nella sua operatività, assicurandosi che siano compresi i loro punti di vista e le loro necessità, perseguendo così gli obiettivi economici, ambientali e sociali.

1.3 Gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (SDG'S)

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - *Sustainable Development Goals, SDGs* - in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o obiettivi.

L'avvio ufficiale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile ha coinciso con l'inizio dell'anno 2016, tracciando, per gli Stati coinvolti, il percorso da seguire nell'arco dei successivi 15 anni. I Paesi aderenti, infatti, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030.

I *Sustainable Development Goals* forniscono ottimi spunti per impostare le politiche di sostenibilità aziendale, in particolare si distinguono almeno tre livelli:

1. riflessione sul quadro strategico in cui i Nostri progetti vengono valutati e realizzati;
2. identificazione efficiente degli indicatori utili a dimostrare l'efficacia dei Nostri progetti;
3. raccolta dati, attraverso piattaforme e database creati sulla base degli SDGs, atti a confermare le Nostre ipotesi e comparare i Nostri indicatori con la situazione esistente.

I diciassette obiettivi in programma sono:



Figura 2 "The Sustainable Development Goals"

Dall'analisi delle priorità e degli interessi esaminati, gli obiettivi che Unidata intende raggiungere, in linea con la propria attività, sono:



Figura 3 "Unidata e gli obiettivi SDG"

1.4 Analisi di materialità

GRI [102-29](#) [102-43](#) [102-44](#) [102-46](#) [102-47](#)

L'analisi di materialità rappresenta il processo cardine alla base della redazione del Bilancio di Sostenibilità, ed ha l'obiettivo di selezionare le tematiche economiche, ambientali e sociali "materiali", ovvero le più significative per Unidata e i suoi stakeholders. Il risultato di tale analisi diventa, pertanto, il punto di riferimento di tutte le attività di rendicontazione da svolgersi per la redazione del Bilancio Sociale.

Al fine di identificare le tematiche più rilevanti, è stato necessario svolgere un'indagine sul coinvolgimento interno degli Stakeholders e del Top Management.

Ai soggetti interessati è stato sottoposto uno specifico questionario contenente tutte le possibili tematiche legate alla Sostenibilità ritenute significative, per il settore di business ed il contesto operativo dell'organizzazione.

La valutazione di tali tematiche è stata eseguita tenendo conto dei quattro principi suggeriti dalle linee guida *GRI Standards* nella definizione degli aspetti più rilevanti: materialità, inclusione degli stakeholders, completezza dei dati e contesto di operatività della società.

Il risultato dell'analisi condotta si riflette nella matrice di materialità, che rappresenta le tematiche risultate rilevanti in ambito economico, sociale e ambientale, sia per Unidata, che per gli Stakeholders di riferimento.

Il quadro fornito da tale matrice rappresenta un importante strumento a disposizione di Unidata per identificare le proprie priorità in materia di sostenibilità e definire le azioni da intraprendere in tale ambito.

L'identificazione delle priorità è avvenuta considerando le due dimensioni:

- influenza sulle decisioni e valutazioni degli stakeholders;
- significatività degli impatti economici, ambientali e sociali per l'organizzazione.

L'analisi di queste due dimensioni include:

- Punto di vista degli stakeholders:
 - percezione di ogni stakeholder della sua dipendenza dall'organizzazione e dell'impatto di questa su di loro;
 - aspettative degli stakeholders riguardo la gestione di una tematica e/o trasparenza con riguardo alla stessa.
- Punto di vista dell'organizzazione:
 - significatività dell'impatto;
 - probabilità di rischio od opportunità relativi al tema esaminato;
 - criticità del tema per le performance di lungo termine dell'organizzazione;
 - opportunità per l'organizzazione di ottenere vantaggi mediante l'analisi di specifiche tematiche.

Le tematiche analizzate sono:



Figura 4 "Le 19 tematiche analizzate"

LA NOSTRA MATRICE DI MATERIALITÀ

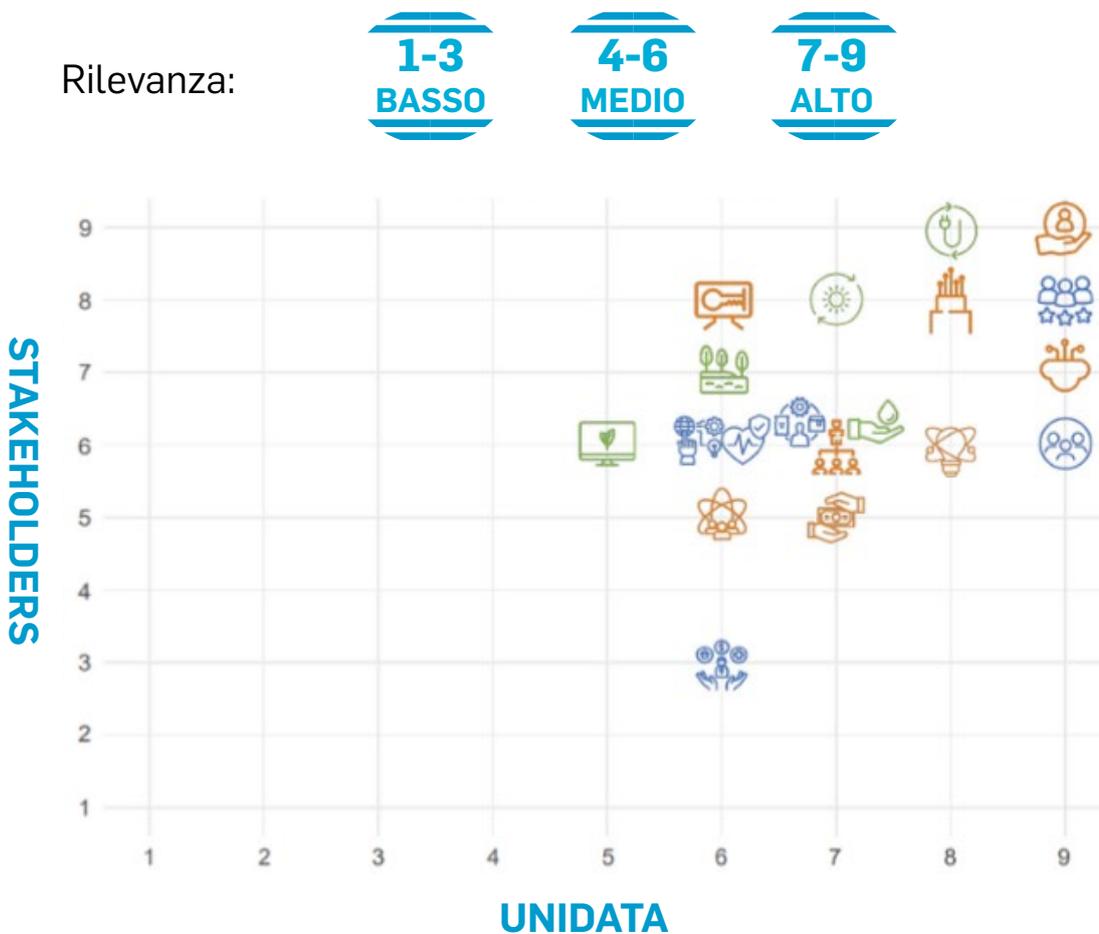


Figura 5 "La Matrice di Materialità di Unidata"

I temi che sono risultati di comune interesse tra i soggetti intervistati sono:

 <p>Implementazione della rete di fibra ottica</p>	 <p>Qualità della customer satisfaction</p>
 <p>Sviluppo dei servizi Data center e Cloud</p>	 <p>Efficienza energetica</p>
 <p>Centralità del cliente</p>	 <p>Cambiamento climatico ed emissioni</p>

Figura 6 "I temi rilevanti per Unidata e i suoi Stakeholders"

I temi verranno trattati successivamente nelle specifiche sezioni del documento.



LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE

2.1	La storia	21
2.2	Il contesto di riferimento	22
2.3	La Corporate Governance	24
2.3.1	L'Assemblea degli Azionisti	25
2.3.2	Il Consiglio di Amministrazione	26
2.3.3	Il Collegio Sindacale	27
2.3.4	Il Management	28
2.4	Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	29
2.4.1	Gestione dei rischi	30
2.4.2	Organismo di vigilanza	35
2.5	Codice etico	36
2.6	Performance economica e distribuzione del valore	37
2.7	Implementazione della rete di fibra ottica	41
2.7.1	L'emergenza SARS-CoV-2 e le Telecomunicazioni	45
2.7.2	La copertura delle Aree Grigie	47
2.8	Sviluppo dei servizi Data Center e Cloud	49
2.8.1	Le sfide del Cloud e l'interoperabilità	53
2.9	Qualità e sicurezza dei servizi offerti	54
2.9.1	La rete fibra e Networking	54
2.9.2	I Data Center e il Cloud	55
2.9.3	Sicurezza dei dati	58
2.9.4	La qualità dei servizi offerti	59
2.10	La centralità del cliente per Unidata	61
2.11	Innovazione tecnologica e trasformazione digitale	62





2.1 La storia

GRI [102-1](#) [102-2](#) [102-3](#) [102-4](#) [102-5](#) [102-6](#) [102-7](#) [102-10](#)

La storia di Unidata inizia nel 1985 e vanta un passato caratterizzato da fasi distinte.

Nei suoi primi quattordici anni di attività l'azienda si è occupata principalmente di hardware e di microelettronica, proponendo in Italia i primi personal computer e le prime reti con l'utilizzo intensivo di microprocessori.

Gli anni Novanta segnano l'inizio del processo di rinnovamento del core business di Unidata, la quale diventa così uno dei primi Internet Service Provider italiani.

In seguito a tali evoluzioni e cambiamenti, "Cable&Wireless" - il secondo gruppo inglese di telecomunicazioni ed internet - acquista il 100% della società.

La partnership con la multinazionale si concluse nel 2002 quando, con la fine della "bolla internet" ed il ridimensionamento delle attività della "Cable&Wireless", gli stessi soci fondatori della "prima Unidata" riacquistano il ramo aziendale con nome e marchio originale.

L'azienda riprende l'attività focalizzandosi principalmente su internet, diventando il primo operatore telefonico italiano 100% VoIP.

Azienda di proprietà totalmente italiana, conta tra i suoi cinque soci attuali, i tre fondatori - Renato Brunetti, Marcello Vispi e Claudio Bianchi - ai quali si sono aggiunti nei primi anni duemila altri due soci e manager: Giampaolo Rossini e Roberto Venerucci.

Sin dall'inizio dell'attività, il percorso intrapreso è stato improntato all'innovazione e all'attenzione alle più promettenti espressioni del progresso tecnologico nelle telecomunicazioni.

Tra i principali punti di forza di Unidata, c'è la profonda conoscenza del settore ICT, con particolare attenzione ai clienti business, la flessibilità per la soddisfazione delle esigenze specifiche, i quali hanno consentito di aumentare di anno in anno i rapporti e la fiducia verso la propria clientela.

Negli ultimi anni Unidata si è dedicata anche alla fascia residenziale, offrendo al bacino di utenza delle zone poco servite o non servite affatto, fonti di connessione a banda ultra-larga, garantendo fino a 1000 Megabit per secondo di connettività.

Il nuovo servizio è reso possibile dalla preziosa infrastruttura in fibra ottica e dell'architettura infrastrutturale di tipo FTTH, acronimo di Fiber To The Home, che sta ad indicare la presenza di una linea interamente in fibra ottica - dalla centrale fino all'utenza finale - senza tratti in rame, garantendo così il massimo della prestazione.

Nel maggio 2017 Unidata ha ottenuto la certificazione ELITE, ovvero l'ammissione al programma di Borsa Italiana creata per guidare le migliori aziende del Paese nei loro progetti di crescita.

Il Programma - sostenuto da Confindustria sin dal suo avvio nel 2012 - affianca le imprese attraverso iniziative di formazione e tutoraggio, le accompagna in un processo di cambiamento culturale e organizzativo, che le avvicina ai mercati di capitali, le inserisce in un network internazionale, ne rafforza la capacità di competere, ne migliora la governance e i rapporti con investitori qualificati.

Il processo di crescita continuo si è consolidato il 16 Marzo 2020, momento in cui Unidata, nonostante il *lockdown* per l'emergenza SARS-CoV-2, ha concluso con successo il progetto di quotazione sul mercato AIM Italia di Borsa Italiana.

A oggi Unidata è un operatore di telecomunicazioni che dispone di 2.985 km di rete in fibra ottica di proprietà nell'area metropolitana di Roma e nel Lazio e offre ai propri clienti i più avanzati servizi di connettività, comunicazione integrata, cloud computing, Internet of Things (IoT) e servizi professionali. Attualmente la copertura di Unidata è di circa 150.000 unità immobiliari residenziali e business.

2.2 Contesto di riferimento

GRI 308-1

Il settore delle telecomunicazioni è uno dei settori trainanti della trasformazione digitale ed è noto come esso sia uno dei più strategici per qualsiasi Paese avanzato. Del resto, si è sempre individuato un legame importante tra lo sviluppo di questo tipo di tecnologie e il livello di sviluppo di una nazione. Non a caso, quando si parla di telecomunicazioni viene naturale fare riferimento alla terza rivoluzione industriale, che ha portato alla nascita della nostra società, così come la conosciamo: veloce, connessa, digitale. Questo è tanto più vero se si considera che buona parte dei cambiamenti che si sono diffusi in tutti gli altri settori sono partiti proprio dal settore telecomunicazioni, o per lo meno è stato uno dei settori che ha funzionato un po' da "laboratorio" per la sperimentazione di innovazioni applicate poi in altri ambiti.

Tra le tecnologie che maggiormente hanno contribuito a superare il periodo del *lockdown* e influito sui processi del lavoro, le telecomunicazioni hanno rivestito sicuramente un ruolo decisivo.

Già oggi, ma sempre di più nel futuro, le aziende dipenderanno dall'efficienza del flusso delle informazioni e delle comunicazioni all'interno e all'esterno delle organizzazioni, con un rapporto sempre più stretto tra apparati, linee e servizi.

Chat, e-mail, telefonia, videoconferenza, gestionali, CRM, applicazioni, condivisione dati, server in cloud sono tutti servizi fondamentali per l'efficienza di ogni organizzazione aziendale. L'infrastruttura delle telecomunicazioni deve essere ottimizzata, selezionando operatori, apparati e servizi in grado di migliorare il flusso delle informazioni e massimizzare la produttività del lavoro.

Per questo, è sempre più indispensabile affidarsi a specialisti, esperti e competenti, che siano in grado di analizzare lo stato delle telecomunicazioni aziendali e proporre soluzioni per assicurare la massima efficienza, la riduzione degli sprechi e la protezione da attacchi ai sistemi informativi.

Come visto Unidata è presente sul mercato dal 1985 specializzandosi inizialmente nell'hardware con la costruzione e la distribuzione dei primi micro-computer, PC e server; successivamente in modo progressivo ha spostato il suo focus sui servizi internet, che fornisce dal 1994.

L'attività di *Internet Service Provider* è il core business aziendale, allargando e specializzando il campo di azione ai servizi e alle infrastrutture di telecomunicazioni.

L'azienda dispone di una rete in fibra ottica di sua costruzione e proprietà, così come è di sua realizzazione e appartenenza il *data center* necessario nell'erogazione di servizi di Hosting e Cloud Computing, legati strategicamente alla fornitura di servizi di accesso e di rete in fibra ottica.

Unidata è operatore autorizzato di:

- servizi pubblici di rete;
- servizi pubblici di telefonia vocale in tutto il territorio nazionale;
- servizi pubblici Wireless Wi-Fi e su banda licenziata (26 GHz) sull'intera regione Lazio.

Dal 2017 Unidata sviluppa tecnologie, infrastrutture e servizi di rete, in un settore di grande interesse e con grandi potenzialità, quello dell'Internet of Things (IoT), come operatore di servizi wireless di tipo LPWA (Low Power Wide Area).

I servizi specializzati offerti da Unidata sono suddivisi in:

- fibra ottica e connettività;
- cloud e data center;
- telefonia fissa;
- internet of Things (IoT);
- servizi e prodotti accessori.

Unidata opera nel settore delle comunicazioni come Internet Service Provider, in particolare, l'attività svolta è organizzata in due aree di prodotti: Fibra & Networking e Cloud & Data Center a cui viene affiancata l'attività di IoT e Smart Solutions.

Unidata offre i suoi servizi e prodotti prevalentemente a:

- clientela business;
- pubblica amministrazione;
- operatori (Wholesales);
- clienti residenziali privati.

Il settore delle telecomunicazioni, sia in ambito nazionale che mondiale, ha una forte valenza strategica, dovuta al legame con l'innovazione e gli investimenti, ed è caratterizzato da un mercato altamente concorrenziale con prezzi decrescenti.

Unidata riconosce l'importanza di individuare e valutare tutti gli impatti, positivi e negativi anche potenziali, che le proprie attività, prodotti e servizi possono avere nei confronti dell'ambiente.

Consapevoli di operare in un processo di miglioramento continuo, attraverso iniziative e progetti finalizzati a minimizzare l'impatto ambientale delle atti-

vità aziendali - dei clienti stessi e degli stakeholders in generale - Unidata si pone i seguenti obiettivi:

- garantire il pieno rispetto di leggi e regolamenti ambientali vigenti, cercando anche, ove possibile e fattibile, di superare i requisiti di legge;
- adottare appositi sistemi e procedure di gestione che favoriscano lo sviluppo e l'implementazione di piani e programmi appropriati e opportunamente strutturati per la salvaguardia dell'ambiente; in particolare, nell'ambito della propria operatività, della logistica e della gestione di infrastrutture e sedi aziendali, dedicando particolare attenzione agli impianti tecnologici, alla loro progettazione, al funzionamento, alla manutenzione, garantendo la massima efficienza nell'utilizzo delle risorse naturali e dell'energia e riducendo al minimo i possibili impatti negativi sull'ambiente;
- contribuire per quanto di propria competenza alla lotta contro i cambiamenti climatici, favorendo così il raggiungimento degli obiettivi definiti a livello nazionale e internazionale;
- selezionare i propri fornitori e partner, i prodotti e i servizi acquistati o affidati in outsourcing, anche in base a criteri di sostenibilità ambientale; valutare prodotti e servizi tenendo conto dell'intero ciclo di vita, verificando periodicamente la conformità ai criteri anzidetti.
- individuare e valutare i rischi ambientali presenti in generale nei vari livelli della propria catena delle forniture e, in stretta collaborazione con i propri fornitori diretti e anche attraverso partnership a livello nazionale ed internazionale, adottare opportune azioni correttive e piani di miglioramento per ridurre l'impatto sull'ambiente dei prodotti e dei servizi acquistati e dei processi attraverso cui vengono realizzati;
- investire nella ricerca e nello sviluppo di servizi, soluzioni e prodotti avanzati che siano sostenibili sia dal punto di vista economico, sia da quello ecologico;
- considerare anche gli aspetti di sostenibilità ambientale nei nuovi progetti di sviluppo delle infrastrutture e dei servizi;
- comunicare in modo trasparente e sistematico ai propri *stakeholders* le informazioni materiali in merito alla propria performance ambientale verificata da soggetti esterni e indipendenti;
- comunicare ed illustrare ai propri dipendenti attraverso specifici programmi di formazione e iniziative di comunicazione il valore sociale ed economico della sostenibilità ambientale e le iniziative e le azioni intraprese per tradurle in pratica i principi e renderli parte integrante delle proprie attività.

2.3 La Corporate Governance

GRI [102-5](#) [102-7](#) [102-18](#) [102-22](#) [102-23](#) [405-1](#)

La corporate governance è l'insieme di soggetti, regole, leggi e procedure che determinano e controllano la gestione aziendale. Questo quadro soggettivo, normativo e fattuale della corporate governance copre non solo le norme interne di una società - come lo statuto- ma anche i requisiti relativi alle relazioni esterne della società con il mercato dei capitali. Essa è dunque definita sia dalla direzione aziendale che dal legislatore.

La corporate governance è un elemento chiave per consolidare la fiducia nel mercato dei capitali. L'adesione ai principi e alle pratiche di buon governo so-

ciario contribuisce alla salute dei mercati, rafforzando il rapporto fiduciario tra emittenti e investitori.

Il sistema adottato da Unidata è orientato a garantire una conduzione trasparente e responsabile dell'attività nei confronti dei terzi, dei dipendenti, dei collaboratori, dei soci e in generale del mercato, nella prospettiva del perseguimento delle finalità sociali.

2.3.1 L'Assemblea degli Azionisti

Il 18 febbraio 2020 rappresenta una data significativa per Unidata, ovvero il momento in cui l'assemblea degli azionisti ha deliberato l'aumento di capitale di 700.000 azioni ordinarie, finalizzato alla quotazione della società sul mercato Alternativo del Capitale gestito da Borsa Italiana ovvero il segmento FTSE- AIM.

Il 16 marzo 2020 Unidata è stata ufficialmente ammessa alle negoziazioni quotate in Borsa Italiana: sono state sottoscritte 439.100 azioni del valore unitario di 13,00 € per un controvalore complessivo di 5.708.300 €.

Dal momento della quotazione al mercato AIM la compagine sociale è composta come rappresentato di seguito.

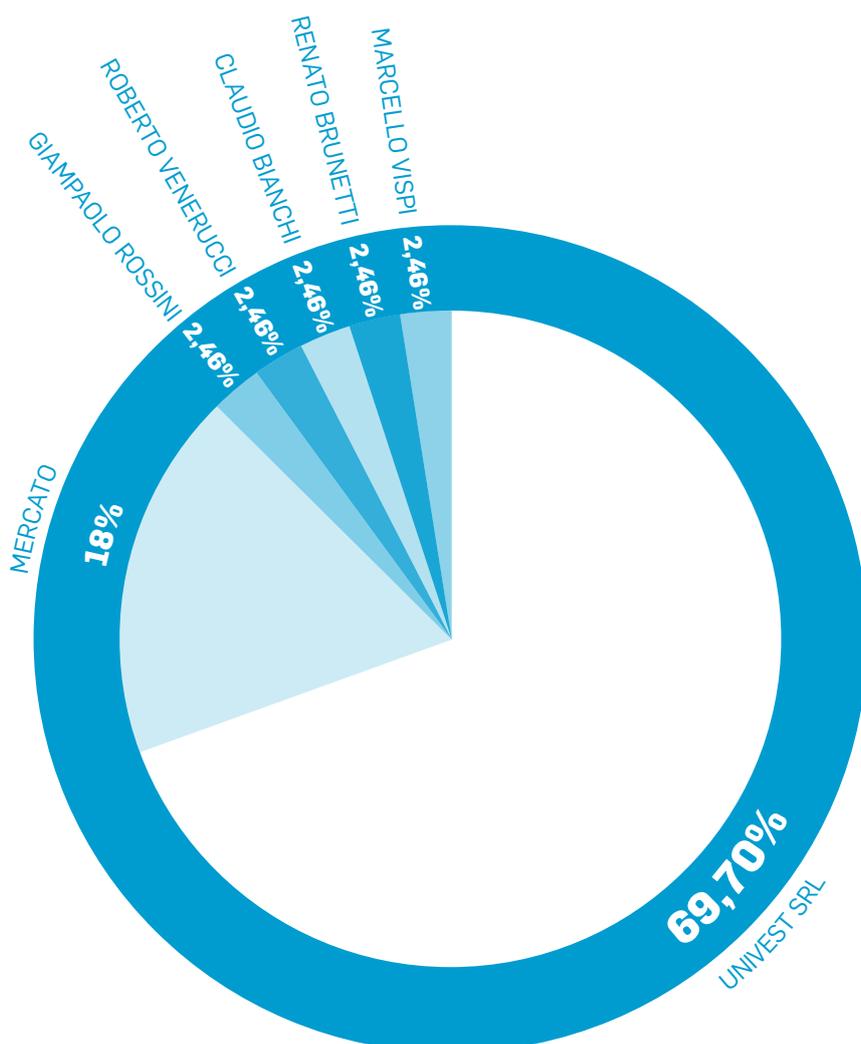


Figura 7 " L'azionariato di Unidata"

2.3.2 Il Consiglio di Amministrazione

Al Consiglio di Amministrazione (CdA) spettano i poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione degli atti riservati – dalla legge o dallo Statuto – all'Assemblea.

► CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



Figura 8 "Il Consiglio di Amministrazione Unidata"

2.3.3 Il Collegio Sindacale

Al Collegio Sindacale spettano i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto nel corso dell'esercizio 2018, il Collegio, anche quale Comitato per il controllo interno e la revisione contabile, ha vigilato sul processo di informativa finanziaria, sull'efficacia del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, sulla revisione legale dei conti annuali e consolidati e sull'indipendenza del revisore legale.

Il Collegio ha vigilato altresì sull'osservanza delle disposizioni del D. Lgs. 254/2016 in materia di rendicontazione non finanziaria, riferendone nella relazione annuale all'Assemblea degli Azionisti.

► COLLEGIO SINDACALE

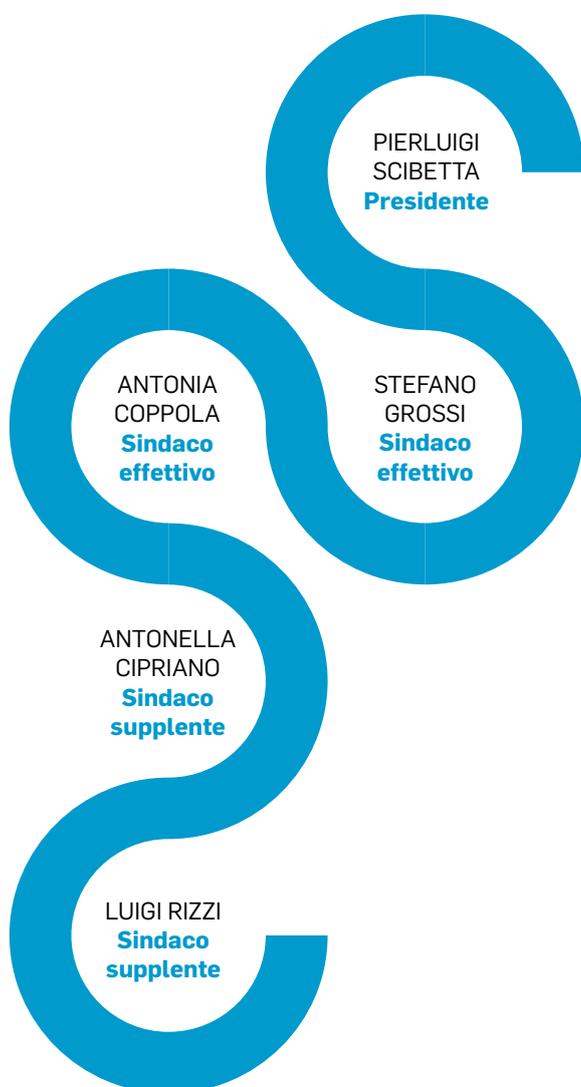


Figura 9 " Il Collegio Sindacale di Unidata"

2.3.4 Il Management

Il management aziendale è l'insieme di tutte le funzioni amministrative, direttive e gestionali di un'organizzazione. È compito dei top manager gestire le attività in modo efficace per garantire all'azienda il raggiungimento degli obiettivi in linea con la Mission.

► MANAGEMENT



Figura 10 "Il Management di Unidata"

2.4 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

GRI [102-11](#) [102-15](#) [102-25](#) [102-29](#)

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Unidata è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Il Controllo avviene attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Uno degli strumenti utilizzati per la prevenzione dei rischi aziendali è rappresentato dall'adozione di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01.

Il cosiddetto "Modello 231" è stato introdotto nell'ordinamento italiano dal Decreto Legislativo n. 231 del 2001 e previene la responsabilità amministrativa delle Società per determinati reati commessi materialmente da amministratori, rappresentanti o dipendenti, nell'interesse e a vantaggio della Società stessa.

L'adozione di un adeguato Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previene la responsabilità della Società per i reati sopra descritti, sempre che venga istituito un Organismo preposto a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza delle prescrizioni del Modello Organizzativo. L'Organismo è inoltre incaricato alla verifica della reale efficacia del Modello e a valutare la necessità di eventuali aggiornamenti anche in relazione alle "aree di rischio".

In ossequio alle indicazioni del citato Decreto, Unidata si è dotata di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, di un Codice Etico - quale carta dei valori etici e sociali per tutti coloro che partecipano alla realtà aziendale - ed ha affidato a un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento.

Il Modello adottato da Unidata è coerente nei contenuti con quanto disposto dal Decreto e si inserisce nella più ampia politica della Società volta a sensibilizzare sia il personale interno, sia i collaboratori esterni e i partner commerciali, alla gestione trasparente e rispettosa delle norme vigenti e dei principi fondamentali di etica nel perseguimento della finalità sociale. Il Modello è costituito da una "Parte Generale" e da singole "Parti Speciali" predisposte per le diverse tipologie di Reati e Illeciti da prevenire.

Sulla base delle verifiche effettuate, l'Organo di Vigilanza e Controllo ha evidenziato alla Società l'opportunità di procedere ai relativi adeguamenti ed aggiornamenti del Modello Organizzativo in conseguenza di intervenute modifiche normative e/o organizzative e di accertamento dell'esistenza di nuove aree di attività a rischio. Questo, nell'ottica di elevare il livello di fruibilità del Modello Organizzativo rispettando ancor più il requisito di "adeguatezza" richiesto dal legislatore a beneficio di tutti i soggetti che, con ruoli diversi, sono coinvolti nel Modello stesso.

Tale aggiornamento del Modello si è reso necessario a causa:

1. dell'inserimento dei nuovi reati presupposto nella mappatura dei rischi (riportati di seguito) che porta eventualmente ad adottare regole e presidi idonei a prevenire il verificarsi dei delitti in questione:
 - **Reati tributari** (Art. 25 - quinquiesdecies D. Lgs.231/2001 - Articolo aggiunto dal D.L. n. 124 del 26 ottobre 2019 coordinato con Legge di conversione n.157 del 19 dicembre 2019 e modificato dal D.Lgs.n.75 del 14 luglio 2020).
 - **Frode nelle pubbliche forniture** (Art. 24 D. Lgs.231/2001- Reato aggiunto dal D.Lgs.n.75 del 14 luglio 2020).
 - **Peculato** (Art. 25 D. Lgs.231/2001- Reato aggiunto dal D.Lgs.n.75 del 14 luglio 2020).
 - **Peculato mediante profitto dell'errore altrui** (Art. 25 D. Lgs.231/2001- Reato aggiunto dal D.Lgs.n.75 del 14 luglio 2020).
 - **Abuso di ufficio** (Art. 25 D. Lgs.231/2001- Reato aggiunto dal D.Lgs.n.75 del 14 luglio 2020).
 - **Violazione delle norme in materia di Perimetro di sicurezza nazionale cibernetica** (Art. 24 bis D. Lgs.231/2001- Reato aggiunto dal D.L. n.105 del 21 settembre 2019).
 - **Contrabbando - Diritti di confine** (Art. 25 - sexiesdecies D. Lgs.231/2001 - Articolo aggiunto dal D.Lgs. n.75 del 14 luglio 2020).
 - **Frode in competizioni sportive** (Art. 25 - quaterdecies D. Lgs.231/2001- Articolo aggiunto dalla L. n. 39 del 3 maggio 2019).
2. della necessità di adottare regole e presidi idonei a prevenire il verificarsi dei delitti contemplati nell'Art. 25 sexies del D.Lgs. 231/2001 "Market abuse", a seguito della quotazione di Unidata S.p.A. su AIM Italia.
3. della necessità di redigere un nuovo protocollo relativo all'area aziendale che gestisce i rapporti con la società controllata al fine di predisporre regole e controlli idonei a prevenire i reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001.

2.4.1 Gestione dei rischi

In osservanza dell'art. 2428 del c.c, di seguito vengono riportati i principali rischi cui Unidata è esposta unitamente alle azioni intraprese per fronteggiarli.

1. Rischio connesso all'andamento del mercato delle telecomunicazioni

Il mercato delle telecomunicazioni è competitivo in termini di innovazione, di prezzi e di efficienza; le tecnologie ICT possono essere alla base del recupero di produttività, del miglioramento della concorrenza internazionale e per la creazione di nuova occupazione qualificata.

Unidata si trova quindi a competere con società e gruppi industriali di dimensioni superiori e operatori specializzati dotati di risorse specifiche tali da consentire un miglior posizionamento nel mercato di riferimento.

L'elevata fidelizzazione della clientela nell'area geografica di attività e l'elevato livello qualitativo dei servizi offerti contribuiscono al successo delle attività della società consentendole di mantenere ed incrementare le quote

di mercato in cui opera attraverso l'offerta di servizi innovativi capaci di garantire adeguati livelli di redditività.

2. Rischi connessi ai contratti in essere con primario operatore nazionale wholesale

Nel corso del 2018 e del 2019, la Società ha sottoscritto con un primario operatore nazionale *wholesale* due contratti di durata pari rispettivamente a 6 e 5 anni aventi ad oggetto la concessione di diritti reali d'uso e di godimento esclusivo relativi ai cavi in fibra ottica della Società esistenti e da posare in linea con le tempistiche descritte nei contratti stessi.

I Contratti assumono particolare rilievo per la Società in quanto consentiranno un'espansione significativa della rete proprietaria della stessa, incrementando, nel medio-lungo periodo, il numero di utenze raggiungibili e generando effetti positivi significativi in termini di ricavi.

3. Rischio di settore

Cambiamenti nella normativa e nella regolamentazione esistente nel settore italiano delle telecomunicazioni, sia a livello nazionale che a livello comunitario, potrebbero incidere negativamente sui risultati economici delle società del settore attraverso l'introduzione di nuovi oneri oppure l'aumento di quelli esistenti; eventuali provvedimenti sanzionatori da parte dell'AGCOM potrebbero incidere negativamente sull'attività e sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della società.

Cambiamenti nel quadro regolamentare potrebbero comportare la difficoltà per la società di ottenere servizi da altri operatori a prezzi competitivi o limitare l'accesso a servizi necessari allo svolgimento della propria attività.

La società presta costante attenzione all'evoluzione e ai cambiamenti del quadro regolamentare del settore attraverso il monitoraggio e il dialogo costruttivo con le Istituzioni, operando per minimizzare l'eventuale impatto economico derivante.

4. Rischi connessi alla dipendenza tecnologica del settore delle telecomunicazioni

Il mercato complesso in cui opera la società è caratterizzato da rischio elevato dei sistemi di Information Technology (IT) ed Information e Communication Technology (ICT), questi rischi investono adeguate risorse per la prevenzione dei rischi legati al danneggiamento ed al malfunzionamento di questi sistemi.

La capacità della società di adeguare la propria infrastruttura in relazione agli sviluppi tecnologici e ha permesso alla società di essere sempre in evoluzione ed in linea con i principali competitor. Gli ultimi esercizi hanno visto la società investire sull'affidabilità dei sistemi del core business. Altamente affidabili sono i data center di Roma, muniti dei principali sistemi di sicurezza, antincendio e antiallagamento, il personale di servizio effettua copie di back up dei dati garantendo il livello di affidabilità.

Nonostante la rete di Unidata sia costituita con le più moderne tecnologie disponibili, non è possibile escludere che l'avvento di tecnologie alternative a quelle oggetto dei servizi offerti possa comportare una diminuzione dei ricavi

derivanti da una contrazione della quota di mercato detenuta nelle aree di business interessate da tali tecnologie e imponga alla Società di sostenere costi non preventivati per adeguarsi ai propri competitors.

Al riguardo si segnala che la Società ha partecipato e partecipa a progetti di ricerca e sviluppo in materia di software e attrezzature beneficiando di contributi di enti pubblici nazionali ed europei.

5. Rischi connessi all'operatività della rete di fibra ottica e dei sistemi informatici

Lo svolgimento delle attività di Unidata avviene attraverso l'utilizzo della propria infrastruttura di rete e del proprio data center, contenente infrastrutture tecnologiche proprietarie e non, quali, inter alia, piattaforme software e database.

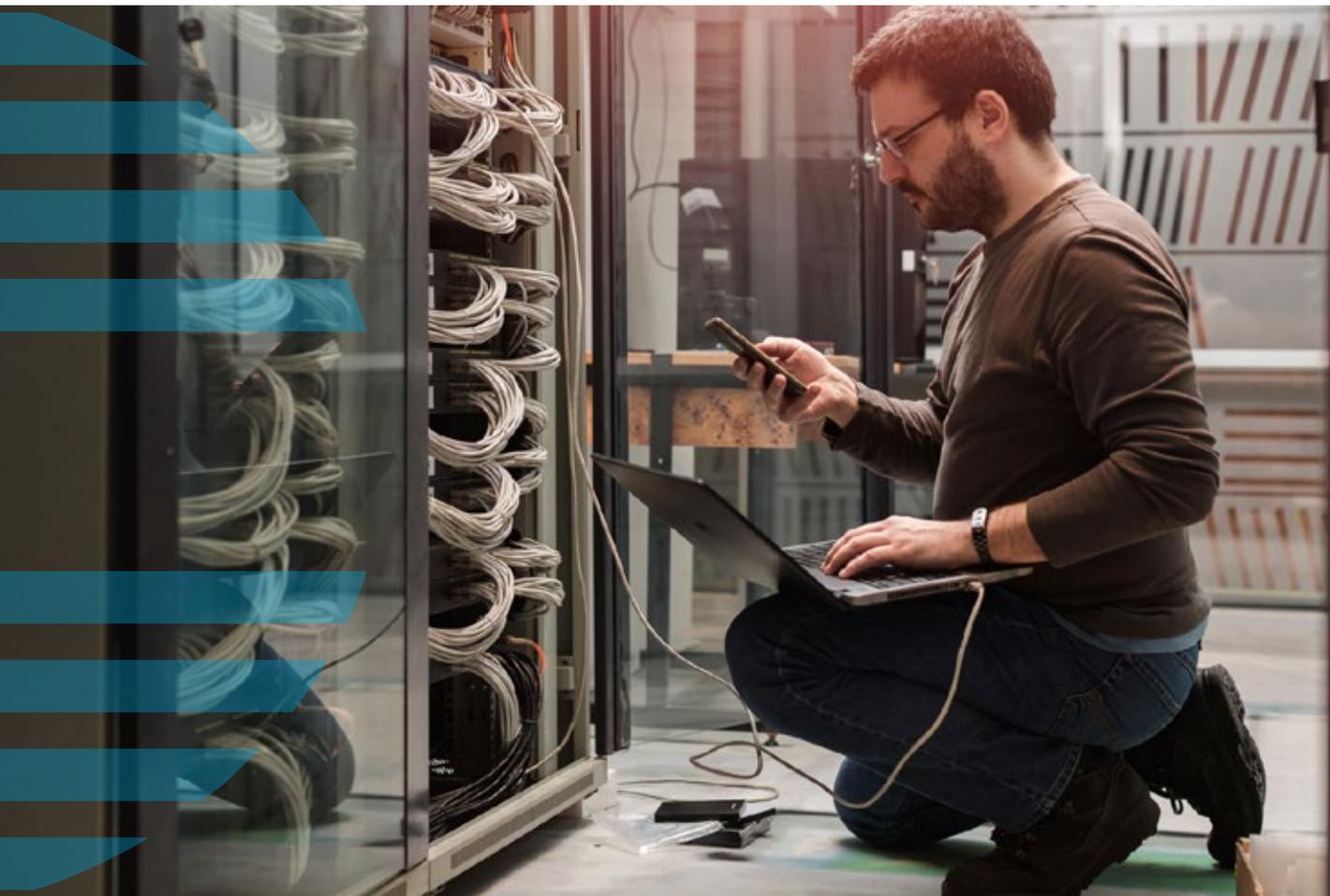
La società è pertanto esposta al rischio che la continuità e la qualità dei servizi offerti sia minacciata:

- con riferimento all'infrastruttura di rete (i), da eventuali danneggiamenti delle fibre ottiche che la compongono, causati ad esempio da condizioni meteorologiche particolarmente sfidanti, furti ovvero danneggiamenti involontari da parte di soggetti terzi; e (ii) dal mancato funzionamento e l'approvvigionamento dei Point of Presence;
- con riferimento ai software e componenti impiegati, da errori (bug), difetti, virus informatici ovvero attacchi di hacker (ad esempio attacchi c.d. double denial-of-service, che generano un sovraccarico dei servizi informatici attraverso il contestuale invio di un elevatissimo quantitativo di dati);
- con riferimento ai data center, da molteplici rischi operativi riconducibili a guasti ai server, interruzioni del lavoro o di connettività, errori di programmazione, instabilità dei sistemi di alimentazione, violazioni dei sistemi di sicurezza, condotte illecite di terzi e/o eventi di natura eccezionale.

Nonostante Unidata garantisca l'operatività della propria rete e dei sistemi informatici tra l'altro:

- A.** garantendo l'accesso a internet ai propri clienti mediante coppie di fibre ottiche collocate su percorsi diversificati e collegate ad apparati distinti, in grado di reinstradare il traffico con un'interruzione del servizio non superiore ai 50 millisecondi;
- B.** adottando apposite misure e sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, quali ad esempio una funzione aziendale ad hoc, esclusivamente adibita al monitoraggio dei fenomeni patologici che possono interessare i software;
- C.** dotando i propri data center di tutti i principali presidi necessari per garantire una pressoché costante operatività della struttura

Qualora si verificassero le predette circostanze ovvero ulteriori circostanze in grado di pregiudicare il corretto funzionamento dei sistemi e che costringano l'Emittente a sospendere o interrompere la fornitura dei propri servizi, questo potrebbe sperimentare diminuzioni, anche significative, dei ricavi con riflessi negativi sulla situazione finanziaria, economica e patrimoniale.



In seguito all'emergenza nazionale SARS-CoV-2 la società si è attivata, in quanto operatore di telecomunicazioni, istituendo un *Crisis Committee*, composto dal Presidente, dai sue Vice-Presidenti, e dai tre Direttori di funzione, al fine di garantire la continuità dei servizi.

6. Rischi connessi all'utilizzo di infrastrutture e servizi di altri operatori

Unidata svolge l'attività di realizzazione di reti internet e telecomunicazioni anche avvalendosi dell'ausilio di operatori terzi, usufruendo, ad esempio, di infrastrutture come tubazioni, e fibre ottiche e torri wireless di altri operatori.

Pertanto, qualora per qualsiasi motivazione tali rapporti contrattuali venissero meno ovvero i termini e le condizioni degli stessi mutassero a sfavore di Unidata, la Società potrebbe non essere in grado di sottoscrivere gli accordi necessari per il proseguimento delle proprie attività in tempi brevi ovvero di ottenere condizioni negoziali equiparabili a quelle in essere, con conseguenti riflessi negativi sulla propria situazione economica, patrimoniale e finanziaria. Gli accordi in essere potrebbero inoltre sfociare in contenziosi, che potrebbero determinare l'insorgere di oneri inattesi in capo alla Società ed eventualmente comportare danni alla reputazione dello stesso.

La Società inoltre, al fine di connettere i propri clienti finali alla rete in fibra ottica di proprietà, accede, attraverso contratti di co-locazione a condizioni economiche e tecniche generalmente disciplinate dall'AGCOM, a specifici locali tecnologicamente attrezzati - c.d. Sale "Other Licensed Operators" "OLO"

- presso le centrali di operatori terzi (nella maggior parte dei casi Telecom Italia S.p.A.), dove posiziona gli apparati necessari per consentire tale connessione (i c.d. Optical Line Terminal o "OLT").

7. Rischi di credito

L'importo dei crediti riguarda i rapporti di natura commerciale con i clienti ed anche in questo caso il rischio viene considerato limitato in considerazione delle attività effettuate dalla società volte ad individuare possibili perdite di valore connesse al verificarsi di eventi che possono provare l'esistenza di difficoltà finanziarie del debitore.

L'attività di Unidata consiste principalmente nella fornitura di servizi a clientela business, comprensiva anche della Pubblica Amministrazione e delle piccole e medie imprese, e a clientela c.d. retail o residenziale. La Società effettua inoltre attività di vendita wholesale ad altri ISP sia di connessioni pronte che diritti di utilizzo (in modalità IRU) dei cavi ottici di proprietà.

Unidata si è dotata di processi interni di prevenzione del rischio e di gestione dei crediti commerciali distinti per ciascuna tipologia di cliente (retail, business e wholesale), caratterizzate generalmente dallo svolgimento di attività di valutazione della capacità di spesa e della solidità finanziaria delle proprie controparti e da un iter predeterminato di recupero del credito che comporta, ove possibile, la sospensione dell'erogazione del servizio già successivamente al primo sollecito di pagamento.

8. Rischio di liquidità

Il rischio di liquidità viene inteso come potenziale difficoltà ad adempiere alle passività finanziarie, correlate ai ritardi negli incassi da parte dei clienti, viene assorbito da una riserva di liquidità creata dalla società con la giacenza di liquidità presso l'istituto di credito Intesa SanPaolo Spa.

9. Rischio connesso alla fluttuazione dei tassi di cambio e di interesse

Unidata opera essenzialmente sul territorio italiano, pertanto il rischio di fluttuazione dei tassi di cambio a cui la società è esposta è minimo. I rischi legati all'oscillazione dei tassi di interesse sono principalmente relativi al rischio di variazione del tasso di interesse dei finanziamenti a medio-lungo termine sottoscritti nel corso dell'esercizio.

Il rischio finanziario derivante dalla fluttuazione dei tassi di interesse sugli affidamenti bancari non è ritenuto significativo per la gestione in attivo di tutti i rapporti bancari interconnessi con gli istituti finanziari. Gli affidamenti bancari a breve per l'attività gestionale corrente sono regolati a condizioni e tassi di mercato contrattualmente definiti.

10. Rischio di delega

Unidata ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo n.231 del 8 giugno 2001, che ha introdotto un regime di responsabilità amministrativa a carico delle società in relazione ad alcune tipologie di reati connessi nell'interesse o vantaggio della stessa società.

L'adozione del modello rappresenta un mezzo di prevenzione contro i rischi di reati e illeciti amministrativi previsti dalla normativa di riferimento.

11. Rischi connessi a sistema di controllo di gestione

Il sistema di controllo di gestione di Unidata è caratterizzato da processi di raccolta ed elaborazione dei dati non completamente automatizzati.

Al fine di adeguare il sistema di controllo di gestione allo sviluppo della Società, Unidata ha già elaborato alcuni interventi volti a realizzare una maggiore integrazione e automazione della reportistica, riducendo in tal modo il rischio di errore e incrementando la tempestività del flusso delle informazioni. Il management ritiene di completare l'implementazione entro la fine del 2021,

Qualora il processo di aggiornamento del sistema di controllo e gestione non venisse completato, la Società potrebbe essere esposta al rischio di un'inefficiente gestione delle proprie attività, di sottostimare l'entità di eventuali criticità ovvero percepirne la reale entità solo tardivamente, con conseguenze pregiudizievoli sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della stessa.

2.4.2 Organismo di vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30 maggio 2019 e cesserà la carica con l'approvazione del bilancio 2020. Attualmente è composto da:

- Michele Ciuffi - (Presidente dell'Organismo di Vigilanza dal 2009)
- Maria Teresa Colacino - (Membro esterno dell'Organismo di Vigilanza dal 2018)

Nell'ambito delle proprie attività, l'Organismo di Vigilanza nel corso dell'anno 2020 in particolare:

1. ha raccolto i flussi informativi inerenti ai processi e alle attività aziendali sensibili, svolgendo anche verifiche a campione su dati e documenti aziendali; L'esito dell'analisi delle informazioni, rese disponibili nei termini e nei tempi previsti, è sintetizzato nei verbali trimestrali redatti e nelle schede di flusso ricevute;
2. ha controllato i processi a rischio reato tramite le informazioni pervenute da parte di ciascun responsabile di funzione, sintetizzando l'esito delle analisi di tali informazioni nei verbali trimestrali ODV relazionati all'Organo Amministrativo;
3. ha vigilato sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo, promuovendo l'aggiornamento dello stesso Modello;
4. ha riscontrato l'assenza di segnalazioni di commissione o di tentativi di commissione di uno dei reati contemplati dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, ovvero di violazione o elusione fraudolenta del Modello Organizzativo di "Unidata Spa, ovvero di segnalazioni circostanziate di condotte illecite non conformi a quanto stabilito dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo 231 di Unidata Spa. Non è, infatti, sopraggiunta alcuna segnalazione sugli indirizzi appositamente istituiti di posta elettronica odv231@unidata.it e odv.segnalazioni@unidata.it, quest'ultimo istituito per la presentazione di segnalazioni in conformità all'art. 2 della L. 179/2017 (recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui

siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" - Whistleblowing). Non è sopraggiunta alcuna segnalazione cartacea tramite servizio postale, altro canale di segnalazione istituito dalla Whistleblowing Policy aziendale.

2.5 Codice Etico

GRI 102-16

Unidata è sensibile ai principi della responsabilità sociale d'impresa e si impegna da sempre per assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei propri azionisti e del lavoro dei propri dipendenti.

Il principio di base è quello secondo cui, all'efficacia ed all'economicità di gestione, si debba indissolubilmente accompagnare non solo la sensibilità etica, ma anche il coinvolgimento sociale ed il rispetto dell'ambiente.

Tale sensibilità si riflette nella capacità di coniugare e integrare differenti obiettivi nella realizzazione della mission aziendale quali:

- l'attenzione alle esigenze della collettività e rispetto dell'ambiente;
- la promozione di un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza, alla collaborazione e valorizzazione delle capacità professionali.

L'importanza dello sviluppo di un business caratterizzato da forti valori etici, di giustizia e di rispetto dei diritti umani, è confermata dall'adozione, da parte di Unidata, di un Codice Etico che rappresenta una componente fondamentale del Sistema di Controllo Interno della società e uno strumento di cultura aziendale.

Il Codice Etico definisce l'insieme dei valori essenziali, gli standard di riferimento e le norme di condotta dell'azienda. Esso fissa i principi vincolanti - senza alcuna eccezione - per tutti gli esponenti aziendali, per il personale dipendente e per qualsiasi altro soggetto che agisca, direttamente o indirettamente, in nome e per conto della Società.

Riveste un ruolo fondamentale per la credibilità di Unidata nel contesto civile ed economico, traducendo in vantaggio competitivo l'apprezzamento dei valori che caratterizzano il modo di operare dell'impresa.

Unidata prescrive a tutti i soggetti che collaborano con la stessa, l'osservanza e la massima diffusione del codice e si impegna al continuo monitoraggio della compatibilità con l'evoluzione della realtà normativa di riferimento.

2.6 Performance economica e distribuzione del valore

GRI 102-29 201-1

Nell'esercizio 2020 Unidata ha riportato un valore della produzione pari a € 23.436.555 ed un utile netto di esercizio di € 3.392.106.

La società ha quindi conseguito un incremento complessivo del 77,44% del valore della produzione che nel 2019 ammontavano ad € 13.208.112, mentre l'utile è aumentato di circa il 142,33% in quanto nell'esercizio precedente era pari ad € 1.399.813.

Analizzando l'andamento economico generale dell'esercizio emerge che il margine operativo lordo - EBITDA - pari ad € 8.624.356 ha registrato una variazione positiva di € 3.470.771 (+67%) rispetto all'esercizio 2019.

Un impatto positivo sulla patrimonializzazione di Unidata è rappresentato dalla rivalutazione della propria infrastruttura in fibra ottica.

Si è proceduto valutando l'infrastruttura per la parte prettamente proprietaria attiva al 1 gennaio 2019, data della First Time Adoption dei principi contabili internazionali. Il perimetro della valutazione attiene agli impianti propri della rete, ossia sono stati oggetto di analisi la rete backbone, la rete secondaria, i verticali ed i Point of Presence (PoP).

In base all'analisi fatta, il valore economico della rete in fibra ottica è stato stimato in via prudenziale alla data del 1° gennaio 2019 in un valore non inferiore € 12.747.546,65 basandosi sul metodo reddituale stimato sui prezzi di mercato delle utenze attive.

Di seguito i principali dati economici di Unidata:

	2020	%	YoY	2019	%
Valore della produzione	23.436.555	100	77,44%	13.208.112	100
Costi della produzione	(11.902.804)	(50,78)	100,44%	(5.938.351)	(44,96)
Valore aggiunto	11.533.751	49,21	58,65%	7.269.761	55,04
Costo del lavoro	(2.909.395)	(12,41)	37,48%	(2.116.176)	(16,02)
Margine Operativo Lordo - Ebitda	8.624.356	36,80	67,35%	5.153.585	39,02
Ammortamenti e accantonamenti	(3.731.401)	(15,92)	21,67%	(3.066.863)	(23,22)
Reddito Operativo - Ebit	4.892.955	20,88	134,48%	2.086.722	15,80
Saldo Gestione finanziaria	(108.615)	(0,46)	10,90%	(121.898)	(0,92)
Risultato Economico al lordo delle imposte	4.784.340	20,41	143,50%	1.964.824	14,88
Imposte sul reddito	(1.392.234)	(5,94)	146,41%	(565.011)	(4,28)
Risultato Netto	3.392.106	14,47	142,33%	1.399.813	10,60

Tabella 1 "Conto economico a Valore Aggiunto"

Grazie alla distinzione dell'attività per linee di business è possibile analizzare il contributo di ogni singola area ai ricavi complessivi della società.



Fibra & Networking

La linea di ricavo in esame accoglie i ricavi dei servizi di accesso ad Internet nelle modalità Fibra Ottica, XDSL e wireless, la telefonia vocale ed i servizi wholesale. Il suo valore, nel 2020, è pari a € 17.919.573.

- I ricavi relativi alla connettività registrano un incremento rispetto al precedente esercizio, attribuibile ai servizi di connettività in fibra ottica che hanno registrato un incremento del 14,90%;
- i ricavi per la realizzazione di infrastrutture di telecomunicazione mostrano un incremento del 15,03% attribuibile all'aumento dei lavori connessi al progetto RM Fiber;
- i ricavi per accesso in modalità FWA e DSL si scostano rispetto ai valori del precedente esercizio con un incremento del 10,46%;
- i ricavi per consumi telefonici hanno registrato un incremento del 15,58%.

Cloud & Datacenter

I ricavi per questa area di business, che ammontano a € 1.087.725 mostrano una flessione del 12,12% rispetto al precedente esercizio.

Ricavi IoT & Smart Solutions

Nell'esercizio 2020 la linea di ricavo in esame si attesta su € 227.540.

Gli investimenti nell'implementazione delle infrastrutture nel corso del 2020 pari a € 10.645.965.

Si ritiene opportuno specificare che le immobilizzazioni immateriali quali le concessioni per diritti d'uso della fibra ottica, sono costituiti da elementi che per la loro natura sono indispensabili e strategici per la realizzazione del modello industriale dell'azienda e per l'erogazione dei servizi di telecomunicazione.

Di seguito l'andamento del titolo azionario dalla quotazione fino a marzo 2021.

UNIDATA

26,50

OGGI 1 MESE 3 MESI 6 MESI 1 ANNO 3 ANNI 5 ANNI

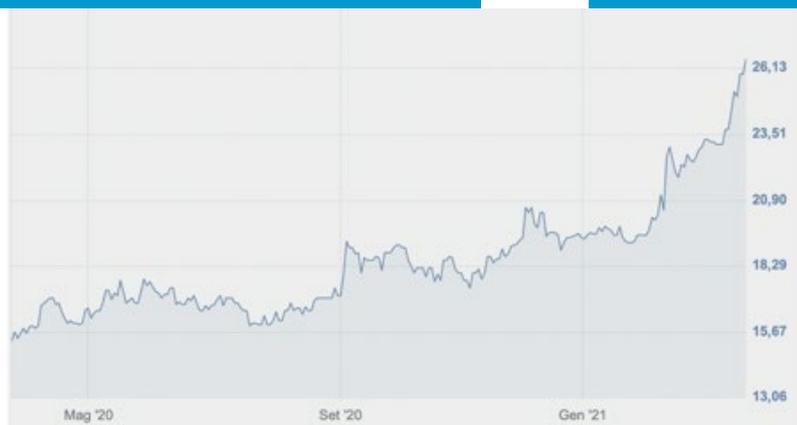


Figura 11 "Andamento titolo Unidata"

In aggiunta all'aumento di capitale per l'emissione delle nuove azioni ordinarie l'Assemblea ha deliberato un ulteriore aumento destinato all'emissione di altrettanti Warrant offerti agli investitori che hanno aderito all'offerta di acquisto in fase di IPO; l'opzione di acquisto legata ai Warrant sarà esercitabile in tre tranches e si concluderà il 17 novembre 2022, i possessori potranno sottoscrivere 1 azione ordinaria a fronte di 4 warrant posseduti per un massimo di ulteriori 175.000 azioni.

Sono esercitati 41.000 warrant con la sottoscrizione di 10.250 nuove azioni ordinarie (nel rapporto di una azione di compendio ordinaria ogni 4 warrant posseduti) al prezzo di € 16,90 per ogni azione, per un controvalore complessivo di € 173.225.

DATI MERCATO		DATI COMPLETI	
Apertura	26,00	Performance 1 mese	+19,37%
Max oggi	26,50	Performance 6 mesi	+46,41%
Min oggi	26,00	Performance 1 anno	+ 79,05%
Max Anno	26,00 - 19/03/21	Codice Isin	IT0005338840
Min Anno	19,00 - 02/02/21	Codice Alfanumerico	UD
Mercato	AIM ITALIA		

Figura 12 "Performance quotazione Unidata"

Di seguito l'andamento di mercato dei Warrant fino a febbraio 2021.

Warr UNIDATA 2020-2022

1,45



Figura 13 "Andamento warrant Unidata "

L'Assemblea degli azionisti è competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge o dallo Statuto.

L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e le sue deliberazioni, prese in conformità dalla legge e dallo Statuto Sociale, vincolano tutti i soci.



2.7 Implementazione della fibra ottica

GRI 102-29 203-01

L'Italia è un paese affascinante e allo stesso tempo complesso, caratterizzato da un patrimonio culturale unico al mondo ed un potenziale umano molto forte, grandi menti chiedono solamente di poter mettere in atto le loro capacità.

Unidata ha deciso di contribuire a questo processo costruendo una via d'accesso a tutte le opportunità di crescita offerte dal web sfruttando le competenze e i cervelli che altrimenti sarebbero volati altrove.

Il risultato è l'implementazione della cosiddetta rete MAN - acronimo per Metropolitan Area Network - che rappresenta per Unidata l'esito di anni di lavoro e di investimento, ed ha condotto all'installazione di oltre 2.900 km di cavi ottici.

La rete in fibra ottica totalmente di proprietà è una delle principali forze di Unidata, che le permette di garantire un servizio particolarmente affidabile; parte dei 2.900 km viene inoltre concessa in dotazione ad altri operatori tramite contratti IRU. Nello specifico, al 31.12.2020, Unidata ha concesso in IRU 1.050 km di rete mentre ha trattenuto i restanti 1.935 km a suo uso esclusivo.

L'IRU (Indefeasible Right of Use, traduzione "diritto irrevocabile d'uso") è una forma contrattuale che permette di acquisire l'utilizzo esclusivo, non ristretto e non revocabile di una parte di un sistema di telecomunicazione, che per i contratti stipulati da Unidata ha la durata di 15 anni.

Composta ed integrata con diverse tecnologie, architetture infrastrutturali e licenze, la rete offre servizi di ultima generazione tra cui:

- connettività a banda ultralarga grazie ai cavi 100% in fibra ottica;
- telefonia VoIP;
- VLAN dedicate;
- connessioni wireless.

Superate le vecchie reti di accesso con doppino in rame e scegliendo la banda ultralarga delle reti NGN, la società è in grado di offrire a tutte le utenze raggiunte dalla rete proprietaria, il massimo delle performance previste dall'architettura FTTH (Fiber to the Home) che rappresenta anche la forma di investimento più duratura.

Nel corso del tempo, Unidata ha realizzato e posto in servizio diversi Pop (Point of Presence) ovvero dei siti dove sono installati propri apparati di telecomunicazione. Questi apparati, utilizzando la tecnologia GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network), sono in grado di fornire servizi di tipo FTTH sia alla gran parte del mercato delle PMI che ai residenziali.

Unidata ha optato per la costruzione di una rete interamente FTTH (Fiber to the Home) in quanto è attualmente la tecnologia più performante e affidabile per il collegamento a internet, con velocità che raggiungono 1 Gbps e latenze minime.

Queste prestazioni sono raggiungibili solo grazie alla realizzazione dell'intero collegamento - dalla centrale di trasmissione al router privato di internet - in fibra ottica.

La tecnologia FTTH è stata favorita alla rete FTTC (Fiber to the Cabinet) in quanto quest'ultima prevede il collegamento della fibra ottica esclusivamente dalla centrale di trasmissione agli armadi stradali, mentre il cavo che trasmette il segnale all'interno degli appartamenti è ancora in rame.

L'architettura FTTC presenta delle prestazioni minori rispetto all'FTTH, raggiungendo i 100/200 Mbps. In ogni caso si parla di prestazioni superiori a quelle fornite dell'ADSL, la quale viaggiando unicamente su cavi in rame può raggiungere al massimo i 20 Mbps in download in condizioni ottimali.

L'accesso ad Internet in modalità wireless è utilizzato sia come alternativa alle connessioni cablate di bassa velocità, sia come accesso veloce in alternativa ad altre forme di connessione radiomobile.

L'assenza di un'infrastruttura a banda larga pone i territori che non dispongono di tale risorsa in una posizione di forte svantaggio rispetto a tutte le aree raggiunte da questi servizi, a discapito della potenzialità di crescita economica delle realtà imprenditoriali ed industriali. La società ha maturato nel corso dei decenni una esperienza approfondita nella pianificazione, installazione e manutenzione di infrastrutture per la copertura di aree con connessioni Wi-Fi. Unidata ha scelto di avvalersi per l'offerta wireless di apparati e servizi di Ruckus Wireless, una delle aziende attualmente più all'avanguardia al mondo nella produzione di tecnologie per la copertura Wireless.

Nel 2017 Unidata ha ottenuto del Mi.S.E. le frequenze radio per la banda da 26 GHz per la regione Lazio che permette di offrire servizi ulteriori di ultra-banda e di raggiungere nuove aree, soprattutto industriali, fino ad ora non servite e zone periferiche in condizioni di svantaggio infrastrutturale.

La banda ultralarga (BUL) consiste nella capacità delle reti di inviare dati ad altissima velocità, equivalente ad almeno 100 Mbps (definita "ultra fast broadband" nell'Agenda Digitale Europea) o ad almeno 30 Mbps ("fast broadband"). L'Italia porta avanti un piano strategico per la banda ultra larga, lanciato a marzo 2015.

Banda ultralarga fissa e mobile, quindi fibra ottica FTTH, FWA e 5G sono indiscutibilmente le linee di sviluppo di una rete che possa ragionevolmente essere ritenuta idonea a coprire le esigenze dei prossimi venti anni.

Il Piano Strategico Banda Ultralarga, è partito ufficialmente a pieno regime da ormai tre anni, nonostante ciò, come si può evincere dai dati Infratel appare ad oggi molto improbabile realizzare entro la fine del 2023 il restante 75% dell'infrastruttura complessiva avendo come riferimento l'attuale quadro regolatorio, autorizzativo e operativo.

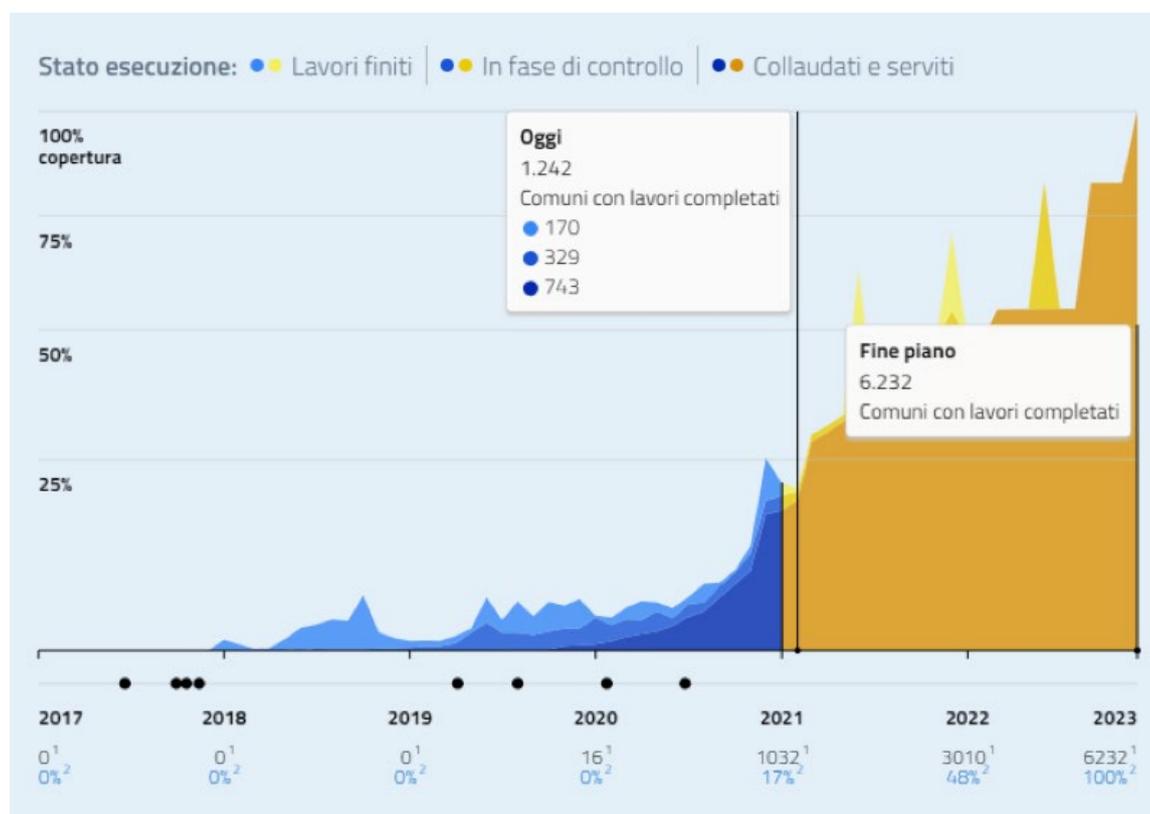


Figura 14 "Evoluzione della copertura di rete in fibra ottica"

Una capillare infrastruttura BUL è sicuramente uno dei fattori abilitanti della transizione ecologica. Pensiamo al c.d. "smart metering" attraverso il quale si può rendere più efficiente il consumo di acqua, luce e gas in connessione all'automazione degli edifici. Ricordiamo anche come il passaggio a processi produttivi c.d. "smart" consenta, oltre ad un evidente recupero di produttività, la riduzione dello spreco di materie di lavorazione, dei costi energetici, del consumo di acqua e delle emissioni nocive.

Avendo a disposizione infrastrutture e dati, entra in gioco il tema fondamentale dell'uso di questi ultimi in formato aperto. Si tratta delle iniziative digitali nel settore ambientale, mirate al rafforzamento dei sistemi digitali di informazione ambientale alla luce del Green Deal europeo, in aggiunta allo sfruttamento dei vantaggi della open science, della Citizen science e di altre iniziative simili per il monitoraggio e la protezione dell'ambiente.

Attualmente la copertura della rete di fibra ottica di proprietà esclusiva Unidata si presenta come segue:

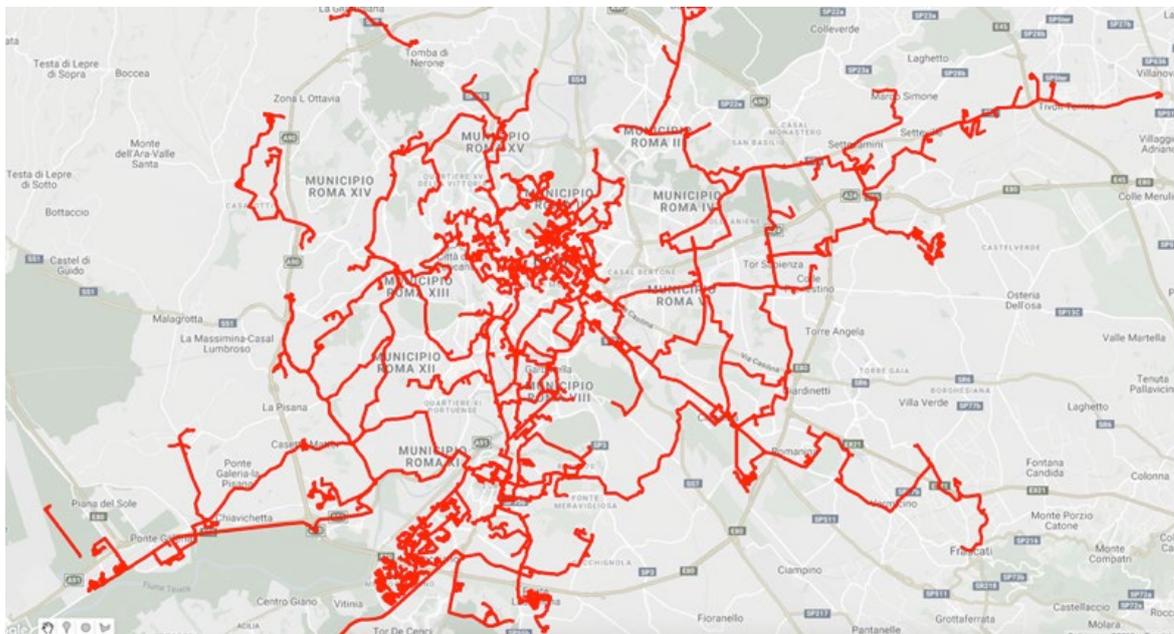


Figura 15 " Copertura fibra ottica Unidata sulla città di Roma"

La sfida di Unidata, in termini di implementazione della rete di fibra ottica, è fornire la copertura a 158.000 unità abitative nella Città Metropolitana di Roma nel triennio 2021-2023.

Nello specifico, l'obiettivo è quello della costruzione di nuovi PoP (Point of Presence) nei punti strategici al fine di garantire la copertura del servizio all'intero bacino di utenza.

Di seguito le zone di maggior interesse con l'indicazione del bacino d'utenza stimato e il numero delle unità abitative che si ritiene di raggiungere nel triennio di riferimento.

	Obiettivo 2021	Obiettivo triennio (2021-2023)
PoP Parioli	12.000 unità	45.000 unità
PoP Flaminio/Venezia	-	35.000 unità dal 2022
PoP Pretorio	5.000 unità	40.000 unità
PoP Malatesta	-	36.000 unità dal 2022

Tabella 2 " Obiettivi creazione PoP"

Unidata prevede inoltre di implementare come segue la capienza dei suoi PoP già esistenti.

Obiettivo 2021

PoP Balduina/Primavalle	+ 27.000
PoP Garbatella	+ 5.000
PoP Torino	+ 1.000

Tabella 3 "Obiettivi Implementazione PoP"

Tali specifiche si riferiscono all'implementazione della rete ad uso esclusivo di Unidata; in aggiunta si prevedere di raggiungere nel 2021 ulteriori 59.000 unità abitative per mezzo di cavi in fibra ottica concessi in utilizzo ad operatori esterni grazie a contratti di tipo IRU.

La nuova direzione intrapresa da Unidata, frutto dell'attenzione all'innovazione e al futuro delle telecomunicazioni, è oggi rivolta anche alla cosiddetta quarta rivoluzione industriale e alle soluzioni per l'industria 4.0, di cui l'Internet of Things (IoT) è principale motore. Questa attenzione si è già tradotta nello studio della tecnologia di trasmissione wireless LoRa™ e del relativo standard di rete LoRaWAN™, che conduce l'azienda romana a realizzare una copertura radio sull'intera città di Roma e a presentare tale risultato alla grande fiera internazionale di innovazione Maker Faire – The European Edition di cui Unidata è Gold Partner sin dalla prima edizione.

2.7.1 L'emergenza SARS-CoV-2 e le Telecomunicazioni

Il periodo di lockdown ha inevitabilmente generato un impatto dirompente sulle reti di telecomunicazioni italiane, con l'aumento esponenziale del traffico determinato da servizi ad alta intensità di dati (piattaforme videoludiche, portali di streaming, formazione a distanza, video call), i quali hanno messo a dura prova un sistema che, fortunatamente, ha tenuto.

I dati AGCOM indicano un incremento del flusso dati su rete fissa quasi raddoppiato rispetto al 2019 nei mesi di marzo (+90%) e aprile (+80%), presentando inoltre una crescita YoY superiore al 30% per tutto il 2020.

Il settore delle comunicazioni ha giocato un ruolo centrale nella gestione della crisi, dimostrando di essere uno degli assi portanti del sistema economico e sociale del nostro Paese ed in particolare, le reti di nuova generazione, rappresentano l'arma in più per superare gli effetti economici della crisi pandemica nel prossimo futuro.

Unidata, in quanto operatore di telecomunicazioni, ha garantito durante il periodo di lockdown continuità di servizio nella gestione di una infrastruttura, annoverata per tipologia tra quelle strategiche per il nostro paese.

Ha continuato inoltre a fornire supporto ininterrotto ai clienti, mettendo a disposizione un servizio di helpdesk operativo attivo tutti i giorni per 24 ore. I tecnici hanno continuato ad operare in condizioni di massima sicurezza, sia alla regolare manutenzione ed evoluzione della rete di backbone, sia ai necessari interventi infrastrutturali.



In aggiunta, per far fronte alle necessità di questo periodo, ad aprile 2020 Unidata ha realizzato e reso disponibile gratuitamente alla comunità, un nuovo servizio di comunicazione video HD e videoconferenza con caratteristiche altamente performanti denominato Unimeeting.

UniMeeting è un servizio particolarmente flessibile, intuitivo e friendly sia nell'uso da PC sia attraverso le relative App per smartphone (Android e IOS). Basato su software opensource, consente comunicazioni video dirette e immediate dal web, senza dover installare software e App. Attraverso il lavoro di ottimizzazione tecnica di Unidata, è stato reso flessibile e scalabile con tecnologie che hanno consentito di avere una notevole capacità elaborativa e di rete, le connessioni internet con linee di alta capacità con i più importanti Internet Exchange Point italiani ed Europei e i miglior transiti internazionali, consentono prestazioni di alta qualità ed elevata disponibilità del servizio.

Con l'obiettivo di implementare i sistemi di comunicazione esistenti, Unidata ha inoltre proposto una nuova soluzione integrata di connettività "Universe". Questo nuovo prodotto ha lo scopo di portare il potenziale dei servizi di rete ad un livello senza precedenti, combinando la flessibilità dell'approccio SD-WAN con funzioni di sicurezza allo stato dell'arte. Esso rende la rete più versatile ed offre una protezione avanzata dalle minacce di internet.

Universe rivoluziona ed ottimizza la gestione del traffico dati, riduce al minimo la dipendenza dell'infrastruttura di rete ed abilita alla massimizzazione del ritorno di investimento sugli apparati, con notevoli risparmi in termini economici e di tempo.

Con questo nuovo prodotto Unidata risponde alle esigenze di un sempre crescente numero di aziende distribuite sul territorio. Permette di far fronte alle nuove necessità di lavoro a distanza, spesso in video conferenza, alla diffusione dell'utilizzo di soluzioni in Cloud, alle esigenze di resilienza della connessione e di sicurezza avanzata che impongono nuove modalità di lavoro ed una migliore organizzazione.

L'utilizzo sempre più esteso e capillare di applicazioni e di strumenti informatici business-critical e basati sulle tecnologie in Cloud, la sempre maggiore distribuzione sul territorio di sedi secondarie e filiali ed il telelavoro, hanno infatti portato alla necessità di reti di ampio raggio e flessibili che offrano un controllo sulle applicazioni aziendali, sicurezza, risparmi sui costi e prestazioni adeguate alle applicazioni in Cloud.

2.7.2 La copertura delle Aree Grigie

Come definito in precedenza, la Pandemia ha mostrato tutta l'importanza di una copertura di rete performante e capillare, e riacceso i riflettori sulla possibile creazione di una società delle reti, sul lancio dei bandi per le aree grigie e sui voucher per gli abbonamenti per scuole e famiglie.

Già nel documento pubblicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri il 3 marzo 2015, denominato "La Strategia italiana per la banda ultralarga", viene descritta una suddivisione del Paese in aree bianche, grigie e nere.

Nello specifico, il territorio nazionale è stato ripartito in 94.645 sotto-aree, identificate mediante accorpamento di aree censuarie ISTAT. Ogni comune è dunque diviso in sotto-aree ed il relativo database è gestito da Infratel, società in-house del Ministero dello sviluppo economico e soggetto attuatore dei Piani Banda Larga e Ultra Larga del Governo.

La distinzione tra aree bianche, grigie e nere è rilevante ai fini della valutazione degli aiuti di Stato a sostegno dello sviluppo delle reti a banda ultra-larga, sotto il profilo della compatibilità degli aiuti medesimi rispetto alla normativa comunitaria. Questa classificazione è contenuta negli Orientamenti dell'Unione Europea:

- **le aree bianche** sono aree prive di reti ultra-broadband, dove gli investitori privati non intendono investire nei prossimi tre anni;
- **le aree grigie** sono aree in cui è presente o verrà sviluppata nei prossimi tre anni una rete ultra-broadband da parte di un solo operatore privato;
- **le aree nere** sono aree in cui sono presenti o verranno sviluppate nei prossimi tre anni almeno due reti ultra-broadband di operatori diversi.

Mentre le aree bianche sono ammissibili agli aiuti di Stato a determinate condizioni, nelle aree grigie l'intervento pubblico comporta un rischio elevato di spiazzare gli investitori esistenti e falsare la concorrenza. Nelle aree nere l'intervento rischia di provocare gravi distorsioni della concorrenza ed è con elevata probabilità incompatibile con il mercato interno.

Unidata ha sottoscritto un accordo di investimento con il fondo europeo Connecting Europe Broadband Fund o CEBF - partecipato da Cassa Depositi e Prestiti (Italia), Caisse des Depots (Francia), KfW (Bank aus Verantwortung - Germania), European Investment Bank, European Commission, e da altri

investitori Istituzionali privati - la cui gestione è affidata a Cube IM (Cube Infrastructure Managers).

A tale scopo è stata costituita la società denominata Unifiber, la quale si occuperà della realizzazione di una rete di accesso in fibra ottica nelle aree grigie del Lazio finalizzata a servire sia unità immobiliari residenziali che aziende.

In tale contesto, ci sarà un impegno da parte di Unidata ad acquisire, secondo modalità Use for Pay, una quota della rete realizzata da Unifiber in funzione della tipologia delle aree.

Unifiber è un operatore non verticalmente integrato, che realizzerà esclusivamente rete di accesso passiva (primaria e secondaria) e venderà soltanto in modalità Wholesale-only.

Unifiber ha come obiettivo, nell'arco temporale 2021-2023, il raggiungimento di:

- 60.000 unità abitative tramite la concessione dell'utilizzo della rete ad altri operatori;
- 55.000 unità abitative per conto di Unidata;
- 5.000 unità business per conto di Unidata.

In dettaglio, le aree grigie interessate sono:



	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Fiumicino	8.000	5.000	2.750
Viterbo	7.500	-	4.000
Ciampino	10.000	3.500	3.500

Tabella 4 "Obiettivi Copertura Aree Grigie Unifiber per terzi"



	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Anguillara	4.500	-
Bracciano	1.500	5.250

Tabella 5 "Obiettivi Copertura Aree Grigie Unifiber per Unidata"

2.8 Sviluppo dei servizi Data Center e Cloud

GRI 102-29 203-01

Il mondo dei Data Center e del Cloud computing sta vivendo da dieci anni a questa parte una serie di trasformazioni estremamente significative, spinte soprattutto all'avvento di fenomeni come il cloud computing e l'Edge Computing. Non si tratta soltanto di un cambio di paradigma tecnologico, ma anche di prestazioni, che oggi sono estremamente più elevate grazie a miglioramenti nell'infrastruttura che permettono un aumento dell'efficienza di circa l'80%.

Per le sue caratteristiche di abilitatore, il Cloud ha assunto una posizione di particolare rilievo, in particolare grazie alla capacità di consentire alle aziende di ogni dimensione di fruire di servizi digitali estremamente avanzati senza dover implementare in-house le infrastrutture IT di ultima generazione.

Per far fronte a queste necessità, Unidata mette a disposizione dei propri clienti servizi di housing, hosting, server colocation, backup, disaster recovery, virtual data center e dei più innovativi servizi di storage in Cloud in piena sicurezza.

Dal punto di vista infrastrutturale, il data center è il cuore pulsante del business perché ospita tutte le apparecchiature che consentono di governare i processi, le comunicazioni e i servizi a supporto di qualsiasi attività aziendale. Di proprietà o in outsourcing, il CED rappresenta il cardine della continuità operativa.

Lo storage in Cloud di Unidata consente di creare il proprio data center dedicato, virtuale o fisico, per rinnovare l'infrastruttura IT dei clienti e per migrare in Cloud con semplicità. Esso può contare su un Data Center progettato per offrire elevate prestazioni, con livelli di sicurezza e qualità delle soluzioni corrispondenti al livello di certificazione TIER III e IV e garantire:

- sicurezza, affidabilità, velocità dell'infrastruttura;
- servizi di storage in Cloud su misura, affidabili e sicuri;
- livello SLA garantito al 99,99%, affiancato da un customer service diretto, con personale competente e reperibile 7 giorni su 7;
- sicurezza dati: Unidata garantisce il controllo dei locali tecnici, mediante un presidio di vigilanza h24, sistemi tecnologici di controllo e di video sorveglianza interna ed esterna.

È possibile, inoltre, selezionare la tipologia e il dimensionamento dei server da creare, scegliendo tra una serie di profili configurati.

Secondo gli studi dell'Osservatorio Cloud Transformation¹, nel 2020 il mercato italiano del cloud ha superato quota €3,34 miliardi di fatturato, in crescita del 21% sull'anno precedente. A questo incremento ha certamente contribuito la fase di emergenza sanitaria che ha fatto crescere al 42% l'adozione del cloud nelle PMI da una media precedente anno su anno del 30%.

¹ <https://www.osservatori.net/it/ricerche/comunicati-stampa/cloud-italia-mercato-2020>

L'emergenza ha inoltre spinto l'adozione dei servizi Software-as-a-Service (SaaS) che, crescendo del 46% sul 2019, rappresentano oggi la metà della spesa complessiva in Public & Hybrid Cloud. Una crescita imposta dalla rapida adozione di servizi di Collaboration e gestione documentale su cloud e dal forte *push* sui servizi di e-Commerce. Seguono l'Infrastructure-as-a-Service (IaaS) che nel 2020 cuba per il 36% della spesa complessiva e il Platform-as-a-Service (PaaS) che rappresenta il 14% del totale.

Molto interessanti, inoltre, i dati che misurano il trend di adozione delle diverse tipologie di infrastruttura. Prosegue la transizione verso il Cloud Pubblico o Privato tra le grandi imprese: l'11% dichiara di non avere più un datacenter di proprietà. Contestualmente, il Public & Hybrid Cloud crescono del 30% raggiungendo complessivamente 2 miliardi di euro di valore su 3,34.

Inoltre, se i servizi infrastrutturali ospitati presso fornitori esterni crescono dell'11% (732 milioni di euro), la modernizzazione delle infrastrutture *on premises* subisce un rallentamento. Evidentemente, le aziende hanno compreso che è più conveniente riprogettare la mappa dei luoghi dell'infrastruttura piuttosto che insistere nella rianimazione della propria struttura di proprietà.

A prescindere dall'emergenza, il Cloud si conferma la più impattante tra le tecnologie; il 93% delle aziende considera il suo impatto rilevante o molto rilevante, contro il 74% della Cybersecurity e il 68% dei Big Data Analytics. In particolare, considerando le PMI, l'emergenza sanitaria ha generato un significativo aumento dell'adozione del Cloud (come detto +42% contro il +30% dell'anno precedente) contribuendo a riconoscere il valore fondamentale anche in contesti aziendali più ristretti.

Per capire il futuro dei Data Center è necessario sapere cosa sono e come si sono evoluti. Originariamente concepiti per archiviare e condividere dati e applicazioni, oggi i Data Center si presentano come infrastrutture evolute rispetto al passato e tuttora al centro di un processo di trasformazione continuo.

Cosa c'è dunque nel futuro dei Data Center? Che cosa spinge il cambiamento?

L'importanza sempre più strategica dei dati e del loro valore intrinseco - destinata ad aumentare sempre di più nei prossimi anni - e, conseguentemente, delle tecniche e degli strumenti con i quali questi vengono elaborati, condivisi e archiviati.

Occorre inoltre evidenziare che, anche da tali operazioni, dipendono il successo e la longevità delle attività e del business di ogni impresa.

Per Unidata, il driver strategico è tenere il passo con quanto il mercato offre per soddisfare le esigenze dei propri clienti e tracciare, così, il percorso futuro in fatto di trasformazione digitale e strategie IT.

Un primo concetto importante - che, negli ultimi anni, ha segnato il futuro dei Data Center - è quello di "colocation" (detto anche "housing"), il quale fa riferimento all'esternalizzazione dei server e dello storage aziendale.

Non si tratta, però, semplicemente di affittare un locale, una superficie. Significa anche sfruttare strumenti di gestione e di supervisione quali software di business intelligence, monitoraggio delle risorse e supporto remoto - 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno - offerti dai servizi di colocation,



oltre alle avanzate capacità di alimentazione e di raffreddamento messe a disposizione delle aziende, riducendo così i costi dell'intera infrastruttura.

Il Data Center di Unidata è fornito di apparati completamente ridondanti di classe Tier III e Tier IV, per offrire servizi di collocazione di apparati come Server, Storage e Apparati di rete di proprietà dei clienti.

Collocare i propri apparati presso un Data Center di elevate caratteristiche garantisce affidabilità, sicurezza fisica di accesso e disponibilità di altissima capacità di connettività ad Internet. Inoltre, i clienti possono usufruire di servizi accessori che Unidata mette loro a disposizione, come Hosting e Cloud e altri servizi professionali (Managed Services).

Un'altra tendenza dell'ultimo decennio - e tuttora in essere - è la creazione di Software-Defined Data Center (SDDC), vale a dire di infrastrutture definite da software in grado di renderne virtuale la potenza di elaborazione e di archiviazione.

In breve sintesi, la "virtualizzazione" rimanda alla possibilità di astrarre le componenti hardware dei Data Center, allo scopo di renderle disponibili al software in forma di risorsa virtuale.

Non sono poche le aziende che, per motivi sicurezza, hanno scelto di abbandonare del tutto il cloud, passando, invece, a soluzioni di colocation oppure sfruttando l'infrastruttura software-defined per creare un "cloud privato" in server virtualizzati.

Tuttavia, l'esigenza di poter contare anche su servizi di cloud pubblico permanente. Ed è proprio per rispondere a tale bisogno che i Data Center hanno sviluppato un'architettura cloud ibrida e soluzioni multicloud, che consentono di usufruire della potenza del cloud computing pubblico, ovvero dell'erogazione di servizi offerti attraverso la rete Internet - a partire da un insieme di risorse preesistenti, configurabili e disponibili da remoto - e in grado di assicurare un livello di sicurezza paragonabile a quello di una rete privata.

Con un numero sempre crescente di imprese che si rivolgono a soluzioni di cloud computing, aumenta la domanda di infrastrutture capaci di supportarle e cioè di infrastrutture iperscalabili, più grandi della maggior parte dei Data Center aziendali, con la possibilità di ospitare migliaia e migliaia di server.

In questo contesto Unidata ha deciso di ampliare nel 2019 le dimensioni strutturali del proprio Data center passando da una superficie disponibile di 300 mq agli attuali 600 mq.

La necessità di un sovradimensionamento è dovuta al fatto che la quantità di dati supera di gran lunga la tendenza dell'innovazione tecnologica sia a livello di potenza che di grandezza. Il problema, infatti, non è la quantità di dati che giornalmente vengono scambiati ma la quantità di tempo che gli stessi devono essere conservati.

Alcuni termini di conservazione sono determinati direttamente dalla legge o da un contratto mentre altri sono autodeterminati dal titolare del trattamento. Quando il punto di partenza per l'identificazione è il dettato legislativo, deve essere applicato un requisito già determinato. A dicembre 2017, per esempio, il legislatore ha modificato gli obblighi in carico agli operatori telefonici portando il periodo di conservazione dei dati di traffico telefonici e telematici a 72 mesi.

Le decisioni e le strategie aziendali, infatti, si basano sull'analisi storica dei dati quindi, maggiore è la disponibilità delle informazioni, più accurate risultano essere le scelte.

Proprio per questo motivo, negli ultimi anni, si è assistito al proliferare di algoritmi e di sistemi di intelligenza artificiale, nonché di applicazioni di machine learning e di deep learning, in grado di estrapolare dai dati informazioni strategiche e di valore per ogni impresa.

Oggi la sfida per Unidata è proprio quella di garantire la quantità di potenza necessaria all'elaborazione dei dati nell'ambito di queste applicazioni, affidando così ai Data Center un ruolo importante nella continua crescita delle tecnologie AI.

E, a proposito di sfide, l'evoluzione delle architetture IT volta a sfruttare il valore di machine learning e deep learning, ne prevede numerose.

In particolare, le aziende devono tenere da conto che, nei prossimi anni, per riuscire a fare fronte a carichi di lavoro sempre più complessi, generati dagli algoritmi di machine learning e deep learning, i server standard delle infrastrutture Data Center convenzionali non saranno più sufficienti: occorrerà, infatti, disegnare infrastrutture in grado di prevedere, ad esempio, capacità computazionali e di funzionare come una sorta di "ambiente di collaudo", in cui sperimentare differenti modelli di intelligenza artificiale.

Insomma, l'infrastruttura Data Center tradizionale dovrà sapere trasformare sé stessa, facendo spazio al nuovo e mutando in un'architettura eterogenea, capace di ospitare, a seconda delle specifiche necessità aziendali, differenti tipologie di acceleratori hardware.

2.8.1 Le sfide del Cloud e l'interoperabilità

L'interoperabilità è un termine sempre più frequentemente utilizzato quando si parla di cloud computing e piattaforme di sviluppo condivise. Chi opera nel mondo delle applicazioni web distribuite deve quotidianamente affrontare la problematica del controllo delle operazioni, e nonostante abbia a disposizione una buona quantità di servizi che aiutano a risolvere le problematiche di integrazione tra applicazioni sviluppate da sorgenti diverse, vede nascere una serie di problemi accessori a questi servizi che ne costituiscono il rovescio della medaglia.

L'aspetto più interessante delle operazioni applicative nell'era del cloud è il crescente bisogno di mantenere il controllo sulle applicazioni di un ente andando contro la perdita di controllo su elementi chiave dai quali le applicazioni dipendono. Aver a che fare con aggiornamenti di servizi di terze parti, gestire i cambiamenti di disponibilità della rete o anche assicurare che i dati siano inviati nel luogo corretto, attraverso il servizio di consegna giusto, sono tutti task in cui le operazioni possono avere effetto solo su un lato dell'equazione, fidandosi che dall'altra parte alle modifiche del primo lato seguiranno parimenti le giuste modifica di risposta.

Le operazioni devono oggi affrontare un alto grado di complessità, dato dal volume di integrazioni tra elementi dati e software sia entro che oltre i confini aziendali. Non è più una buona idea pensare alle applicazioni individuali in isolamento, o pensare ad un elemento dati come ad un utente, o ad un gruppo di utenti con un obiettivo comune nell'utilizzo di quei dati.

Non basta focalizzarsi sul software, sui protocolli ma è necessario cominciare a lavorare insieme come un ecosistema per superare le barriere istituzionali per una miglior interoperabilità dell'IT. Forse il primo passo per questo è portare le operazioni a lavorare più vicino all'ingegneria del prodotto, la distribuzione e la gestione di nuovi server e infrastrutture.

Unidata si impegnerà nel prossimo futuro ad implementare il sistema di applicazioni cloud al fine di permettere la crescita dell'utilizzo dei data center.



La società, già a partire dal 2021, sta sviluppando la business unit con una specifica area commerciale dedicata. La ristrutturazione includerà lo sviluppo della strategia di cross selling affiancata al rinnovamento dei prodotti.

2.9 Qualità e sicurezza dei servizi offerti

GRI 203-01

2.9.1 La rete fibra e Networking

Sin dall'inizio della propria attività la mission di Unidata è stata quella di assicurare l'integrità, la qualità e la sicurezza del servizio offerto, sia per i *wholesaler* che per gli utenti finali. Per questo motivo, la società si impegna a prevenire eventuali disservizi, nonché a controllare il corretto funzionamento degli apparati per garantire elevati standard di qualità.

A tal fine, molte sono le azioni e gli investimenti introdotti, come ad esempio interventi di ristrutturazione nonché il potenziamento delle infrastrutture per innalzare il livello di sicurezza.

Oltre a garantire un elevato livello qualitativo su tutto il territorio, Unidata è impegnata anche nell'erogazione di servizi di manutenzione offerti ai propri clienti.

Come sta emergendo dalle attività di implementazione del sistema di Enterprise Risk Management, il rischio di avere una infrastruttura di rete non adeguata a garantire i livelli di disponibilità del servizio in termini di affidabilità è

stato identificato e gestito con un livello di efficacia e efficienza medio alto. Il rischio è mitigato grazie alla specifica architettura sulla quale è basata l'infrastruttura, all'utilizzo di sistemi ad alta disponibilità e alla ridondanza degli apparati.

Le attività di pianificazione preventiva svolte dai responsabili seguono un processo consolidato al fine di contenere eventuali malfunzionamenti della rete, e generalmente prevedono anche un margine operativo per fronteggiare l'insorgenza di eventuali emergenze. Inoltre, la manutenzione preventiva, svolta su diversi apparati in maniera soddisfacente, ha un ruolo centrale nella prevenzione del rischio di indisponibilità del servizio, proprio in virtù del suo carattere cautelativo.

Il processo di monitoraggio messo in atto è strutturato per prevenire situazioni di criticità e garantire il corretto funzionamento delle infrastrutture di rete. Le attività di controllo della qualità del segnale mirano a ridurre eventuali malfunzionamenti dello stesso e a consentire l'intervento tempestivo delle squadre tecniche sul campo.

2.9.2 I Data Center e il Cloud

I dati hanno assunto importanti connotazioni economiche per le aziende e, soprattutto, per i *criminal hacker*. È dunque importante progettare e gestire un data center seguendo le buone regole di *business continuity*, resilienza e gestione del rischio.

In un'ottica di *business continuity* e di *security & resilience*, è giusto domandarsi come viene gestita l'infrastruttura digitale dei data center che sta dietro alle attività delle aziende, in quanto, in questo momento storico, ha un ruolo sempre più importante.

La sicurezza del data center include le *best practice* e le attività preliminari che consentono di proteggere un data center da minacce, attacchi e accessi non autorizzati. Tra gli altri, la sicurezza del data center include questi due aspetti:

- sicurezza fisica (che richiede la pianificazione dei siti per limitare le irruzioni fisiche);
- sicurezza della rete (i tecnici delle soluzioni di sicurezza installano firewall e programmi anti-malware per evitare le violazioni).

Più di recente, la sicurezza informatica è diventata un fattore di grande importanza ai fini della protezione del data center.

Poiché il data center ospita le informazioni, le applicazioni e i servizi che le aziende utilizzano quotidianamente, Unidata garantisce misure di sicurezza adeguate a proteggere i propri data center. Se il data center non è protetto efficientemente, possono verificarsi violazioni dei dati con la visualizzazione e il furto di informazioni sensibili dell'azienda o addirittura dei clienti, causando ingenti danni, sia dal punto di vista finanziario che reputazionale delle aziende. La velocità delle innovazioni tecnologiche fa sì che anche le minacce alla sicurezza continuino a evolversi rapidamente.

Unidata è provvista inoltre di Servizi anti DoS "Denial of Service" per prevenire l'interruzione deliberata alla business continuity aziendale da parte di un cybercriminale che, attraverso un'azione mirata, interrompe il collegamento tra un qualsiasi computer (client) che così non ha più accesso alle risorse in-

formatiche, che si tratti della rete, di un server, di un'applicazione o un intero data center.

Poiché le tecnologie per il data center sono sempre più virtualizzate, l'esigenza di implementare la sicurezza del data center a livello del layer dell'infrastruttura diventa sempre più impellente. La sicurezza integrata nel software abilita un approccio più granulare alla sicurezza, oltre che una maggiore agilità e capacità di adattamento in caso di minacce alla sicurezza.

Le soluzioni di sicurezza più efficienti per i data center includono strumenti per la sicurezza sia fisica che virtuale. Poiché l'apparecchiatura all'interno di un data center è sia sensibile che ingombrante, è necessario fare una serie di considerazioni speciali sulla sicurezza fisica. È risaputo: acqua ed elettronica non vanno d'accordo, quindi i sistemi antincendio tradizionali non possono essere implementati nel data center. Inoltre, poiché i data center sono connessi a reti esterne tramite l'accesso degli utenti, gli amministratori IT devono accertarsi che vengano implementate policy di sicurezza della rete e degli utenti appropriate in ogni punto di accesso al data center. Le misure di sicurezza virtuali includono sistemi per confermare l'identità degli utenti autorizzati, come l'autenticazione a più fattori, e software per impedire l'accesso agli utenti non autorizzati, come il firewall.

Riguardo alla sicurezza fisica Unidata ha previsto diversi livelli di sicurezza per il proprio Data Center centrale.

Il primo livello è caratterizzato dall'affidabilità della sorveglianza prevista nel perimetro di Commercicity. Il polo commerciale è infatti dotato di servizio di vigilanza e video sorveglianza h24.

Un secondo livello di sicurezza anti intrusione prevede una doppia porta di accesso ai locali di Unidata.

Infine, Unidata è dotata di un ulteriore livello di sicurezza garantito dai controlli agli accessi tramite badge identificativi specifici per il tipo di mansione e intervento. L'area dei data center è stata predisposta strategicamente in modo tale da non confinare con nessuna parete esterna. Le stesse attenzioni sono applicate anche a tutte le apparecchiature esterne necessarie per l'alimentazione dei Data server. Gli ambienti di condizionamento e i gruppi elettrogeni sono infatti protetti da strutture in acciaio accessibili solo agli utenti autorizzati.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati sensibili, la stessa è consentita solamente a soggetti legittimati (ad esempio, le forze dell'ordine) in seguito a richieste specifiche e, inoltre, la consultazione di tali dati è soggetta a tracciamento.

Per garantire la continuità dei servizi offerti, i data center di Unidata sono così strutturati:

- ▶ accesso differenziato dei cavi di trasmissione dati attraverso una doppia linea in fibra ottica;
- ▶ due differenti cabine di alimentazione le quali sono collegate a loro volta a due differenti generatori di corrente. Questo sistema di sicurezza si attiva sia in caso di interruzione di corrente sia in caso di manutenzione programmata per garantire la continuità.

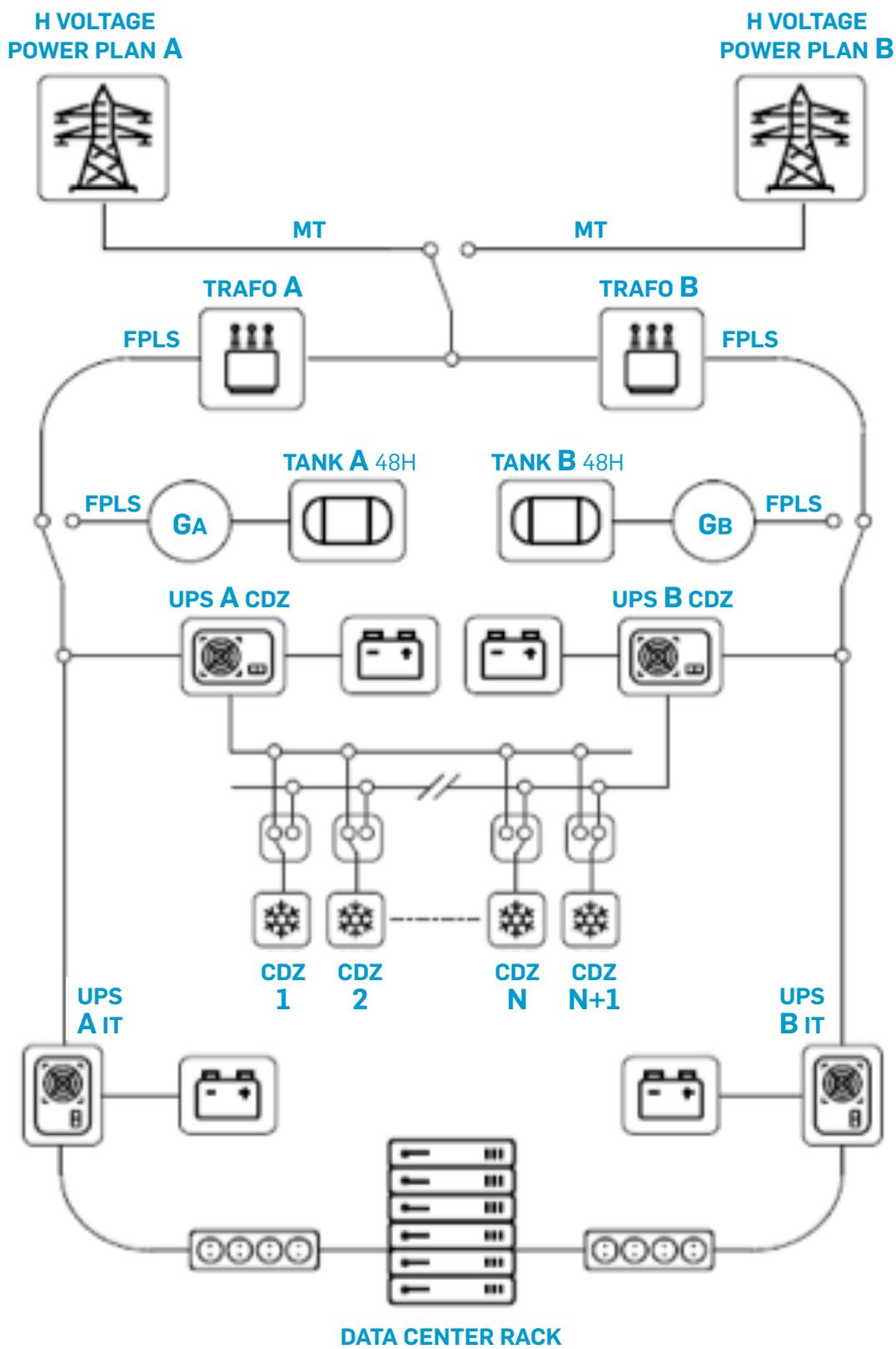


Figura 16 "Struttura Data Center sede centrale Unidata"

Per sopperire al rischio di allagamento Unidata ha previsto:

- l'installazione dei Data center su un pavimento flottante, detto anche pavimento galleggiante che prevede la posa ad incastro di assi, tavole o piastrelle a una certa distanza dalla superficie da rivestire. La pavimentazione viene messa in genere sopra un telaio di sopraelevazione, una schiuma o un altro sottopavimento per ridurre al minimo l'accumulo di acqua in caso di rottura di tubature interrato. Sono inoltre state installate pompe a terra che si attivano in caso di emergenza;
- sensori di allagamento di ultima generazione;
- cavi posizionati sopra i data center.

Per ovviare al rischio di incendio:

- sensori Ve zda i quali sono strutturati per controllare la fumosità dell'aria;
- gas antincendio inerte (ARGON 50% E AZOTO 50%);
- tutti gli apparati sono certificati;
- sistema di sblocco automatico collegato con le porte e i varchi in caso di emergenza.

2.9.3 Sicurezza dei dati

In materia di trattamento dei dati personali Unidata:

- assicura ai propri utenti e fornitori la tutela prevista dalla normativa europea ovvero dal Regolamento UE 2016/679 denominato General Data Protection Regulation o GDPR;
- rende disponibile l'informativa generale sui termini del trattamento effettuato in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative, nella specifica Sezione "Privacy" del sito web www.unidata.it;
- adotta idonee misure di sicurezza fisiche-logiche anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico. L'archiviazione è prevista per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche;
- assicura la piena ottemperanza alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel GDPR.

In materia di Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security), Unidata:

- garantisce costantemente la disponibilità di esercizio di un sistema di c.d. "antifrode telefonica" diretto a tutelare l'utenza finale da eventuali illegittimi ed indebiti utilizzi abusivi del servizio telefonico;
- adotta specifica procedura diretta all'eventuale gestione di eventi di accesso abusivo ai dati (c.d. Data Breach) ai sensi della normativa emessa dal Garante Privacy;
- adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che si uniforma agli standard previsti dalla normativa ISO/IEC 27001, con estensione 27017 (servizi cloud) e 27018 (Personally Identifiable information nel servizi cloud);
- ha acquisito la Certificazione AGID cloud computing quale fornitore di servizi Cloud per la PA;

- provvede costantemente alla gestione delle segnalazioni provenienti dagli Organismi nazionali deputati alla Sicurezza Informatica (c.d. Cyber Security) quali l'attuale CERT Nazionale (Computer Emergency Response Team) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico;
- ha strutturato, per le finalità di sicurezza sopra esposte, nel proprio organigramma funzionale, due distinti Servizi inter-funzione deputati ad intervenire in caso di eventi e/o incidenti occorsi alle infrastrutture fisiche e/o informatiche di servizio.

2.9.4 La Qualità dei Servizi Offerti

Unidata si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, con particolare riferimento a quanto disposto, ove applicabile, dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti mediante pubblicazione sul proprio sito web di una relazione annuale e resoconti semestrali.

Detti standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Unidata ovvero di carattere particolare quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti da Unidata

Unidata ha individuato, per l'anno in corso, i seguenti standard di qualità per la comunicazione elettronica, definiti e misurati, nei limiti delle effettive possibilità e potenzialità aziendali:

- tempo di Attivazione del servizio;
- tasso di malfunzionamento;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti; dell'operatore;
- addebiti contestati.

- 1. Tempo di Attivazione del Servizio:** da intendersi come "il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio".
- 2. Tasso di Malfunzionamento:** da intendersi come "rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio delle linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo".
- 3. Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti:** da intendersi come "tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente ed il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)".
- 4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di Assistenza Clienti dell'Operatore:** attualmente i servizi di Customer Care Unidata non presentando un IVR (Interactive Voice Response) bensì il diretto accesso ad un c.d. "Operatore umano" non consento di provvedere ad effettuare le previste misurazioni di dettaglio. Viene dunque effettuata misurazione e

fornita debita evidenza del "intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto".

5. Addebiti Contestati: da intendersi come "la percentuale di fatture per cui l'utente ha effettuato reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo".

			2020	2019	Variazione	
Tempo di attivazione del servizio	Ordini di prima attivazione relativi a 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	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98,65%	92,50%	-6,15%	
		Media giorni solari	27,04	38,5	11,46	
	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	97,92%	91,0%	-6,92%	
		Media giorni solari	25,30	40,98	15,68	
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	98,45%	99,00%	0,55%	
		Media giorni solari	11,40	7,18	-4,22	
	Per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	98,25%	92,50%	-5,75%	
		Media giorni solari	22,20	30,77	8,57	
	Tasso di malfunzionamento	a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	Tasso di malfunzionamento	1,25%	1,25%	-
		b) Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	2,20%	3,25%	1,05%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96,25%	95,25%	-1,00%	
		Tempo medio di riparazione (ore comprese quelle non lavorative)	14,60	17,08	2,48	
	b) Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	65,10%	65,06%	-0,04%	
		Tempo medio di riparazione (ore comprese quelle non lavorative)	44,70	39,9	-4,8	
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (secondi)	29,60	37,4	7,8	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	89,40%	87,25%	-2,15%	
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,18%	0,21%	0,03%	



Unidata si pone come obiettivo per il 2021 l'implementazione di un sistema di reporting "near real time" delle informazioni sulla qualità dei propri servizi. Questo prevede la realizzazione di una dashboard che permetterà un monitoraggio continuo degli indicatori di qualità, contribuendo al raggiungimento puntuale degli obiettivi prefissati e al miglioramento costante dei servizi proposti.

Il software prescelto è Jira, uno strumento altamente specializzato per il monitoraggio dei bug e dei ticket, oltre che per la gestione condivisa di tutti i tipi di progetti.

2.10 La centralità del Cliente per Unidata

L'obiettivo di Unidata è di garantire una risposta immediata e competente alle esigenze dei clienti, uniformando i propri comportamenti a correttezza negoziale, trasparenza nei rapporti e negli impegni contrattuali, cortesia e collaborazione, nella logica della centralità del cliente e nel pieno rispetto dei principi stabiliti dalle politiche e procedure aziendali.

L'ascolto e la collaborazione sono due principi chiave in Unidata per gestire la relazione continuativa con i consumatori e con le associazioni che li rappresentano.

Tale approccio si è tradotto nella stesura di una Carta dei servizi, ovvero del documento che descrive gli standard di prestazione dei servizi erogati e le regole della relazione tra Unidata e i propri clienti, al fine di tutelarne i diritti nel modo migliore.

L'informativa a tutela dei consumatori o Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Attraverso la Carta dei Servizi, Unidata indica una serie di parametri di qualità dei servizi dalla medesima forniti che si impegna a garantire, permettendo ai clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e, fornendo informazioni utili agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e reclami.

Unidata persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative ed amministrative più funzionali allo scopo e provvedendo a garantire l'adozione certificata dei requisiti propri di un Sistema di Gestione della Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 per il settore EA 33 (internet Service Provider). La certificazione è attualmente in corso di aggiornamento con l'integrazione del settore EA 28 (progettazione e infrastrutture).

L'attività di Unidata è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, allo scopo anche di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta da parte dei clienti. Ciò si traduce nell'utilizzo di un linguaggio semplice e non burocratico nella comunicazione destinata al pubblico. In particolare, anche al fine di garantire il principio di scelta, Unidata si avvale di procedure semplici, chiare ed equilibrate con riferimento alla stipulazione dei contratti di fornitura dei servizi, al recesso, alle modifiche contrattuali volte ad includere, ovvero ad escludere, la fornitura di un servizio supplementare o di prestazioni aggiuntive.

Unidata assicura la piena e chiara informazione al pubblico circa le condizioni economiche, giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi e si impegna a far uso degli strumenti più idonei per la comunicazione delle eventuali variazioni delle già menzionate condizioni.

In particolare, Unidata assicura che la comunicazione di qualsiasi informazione agli utenti viene effettuata in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

2.11 Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Da novembre 2017 Unidata è iscritta come PMI Innovativa nell'apposita sezione speciale del registro delle imprese del ministero dello Sviluppo Economico (Mi.SE)

Sono considerate Piccole e Medie Imprese Innovative quelle che *"operano nel campo dell'innovazione tecnologica, a prescindere dalla data di costituzione, dall'oggetto sociale e dal livello di maturazione, e che rispondono ai particolari requisiti richiesti"*. Per essere ammessi nel registro delle PMI innovative è infatti necessario avere una funzione di R&S operante e attiva, un personale altamente qualificato ed essere detentori di brevetti.

Quest'ulteriore riconoscimento si aggiunge al complesso delle qualifiche ottenute da Unidata che ne attestano l'attività da sempre volta all'innovazione e alla continua attenzione rivolta alle nuove tecnologie.

GRI [102-29](#) [102-12](#) [203-1](#)

In questi ultimi anni, la trasformazione digitale ha assunto un ruolo chiave all'interno delle politiche economiche del nostro Paese e dell'Unione europea. Le nuove tecnologie sono presenti in maniera pervasiva nella vita di persone e imprese, abilitando nuovi mestieri, nuovi processi, nuovi prodotti, nuove modalità di lavoro.

Durante il lungo periodo di crisi pandemica che stiamo affrontando, Unidata ha contribuito ad offrire soluzioni digitali, consentendo alle persone di lavorare, di avere una vita sociale e alle imprese di proseguire lo svolgimento di numerose attività, superando così i vincoli imposti da lockdown e distanziamenti fisici.

La capacità innovativa di Unidata è il frutto di investimenti in ricerca e sviluppo che, giorno per giorno, costruiscono i pilastri su cui si fonda il presente ed il futuro della società ovvero lo stock di conoscenza che le consente di progredire. Dalle semplici app ai più sofisticati sistemi di cybersecurity, dall'intelligenza artificiale fino al cloud, gli investimenti in ricerca e innovazione nel settore dell'ICT hanno sostenuto la competitività del tessuto economico, giocando un ruolo anticiclico e anticipatore di nuove opportunità di sviluppo.

Unidata è infatti coinvolta in diversi progetti di ricerca e sviluppo regionali e nazionali, sia in ambito sociale che ambientale.

I progetti in fase di esecuzione verranno dettagliati nel paragrafo "Ricerca, Sviluppo e Soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile" del capitolo AMBIENTE.

Le difficoltà che l'economia mondiale si trova ad affrontare impongono il rafforzamento e, soprattutto, l'utilizzo delle risorse nel miglior modo possibile, risorse messe a disposizione dall'Unione Europea per gli stati membri nell'ambito del Recovery Plan.

Unidata ha deciso di cogliere quest'opportunità sia per il bene del Paese che per le future generazioni, contribuendo alla trasformazione digitale delle imprese, al consolidamento tecnologico e l'Open Innovation.

Come già richiedeva la programmazione Horizon 2020 e ora ancor di più la nuova impostazione dei programmi Horizon Europe e Digital Europe, la strategia per la R&S e innovazione in ambito ICT è ritenuta fondamentale per lo sviluppo di Unidata. Tale strategia deve essere efficiente e sistemica e indirizzare sia la domanda che l'offerta, abilitare il trasferimento della conoscenza e il passaggio delle innovazioni al mercato, sia favorendo maggiori interazioni tra utilizzatori e sviluppatori di tecnologie sia creando maggiori sinergie tra le diverse politiche a livello europeo, nazionale e regionale.

Per acquisire leadership tecnologica negli ambiti innovativi associati alla trasformazione digitale occorre investire fruttuosamente nella R&S e nell'innovazione ICT.

Il settore industriale dell'ICT è certamente tra i più innovativi del Paese anche se, nell'ultimo decennio, la progressione degli investimenti in R&S ICT in Italia è stata rallentata da diversi ostacoli, di natura:

- finanziaria, ovvero dovuto al costo e al reperimento del capitale di rischio;

- tecnologica, dovuta all' inadeguatezza delle infrastrutture e delle piattaforme tecnologiche;
- economica, a causa della carenza di competenze tecnologiche, della mancanza di economie di scala sufficienti a giustificare nuovi progetti e della bassa internazionalizzazione.

Malgrado gli ostacoli, grazie alle iniziative europee e agli investimenti delle imprese più grandi, la dinamica di spesa e addetti per la R&S nel settore ICT è sostanzialmente migliorata, ma non a sufficienza per ridurre il gap accumulato negli anni con gli altri paesi avanzati.

Lo sviluppo delle tecnologie ICT è un elemento chiave per promuovere l'innovazione. Unidata pone particolare rilievo a tale contesto al fine di migliorare la sua competitività nel settore delle telecomunicazioni.

Le economie che hanno raggiunto posizioni competitive di leadership nello sviluppo e produzione di tecnologie e servizi ICT vantano performance migliori per tutti i principali indicatori economici e sociali, quali:

- maggiore crescita;
- bilancia commerciale positiva;
- livelli migliori di occupazione;
- livelli più alti di reddito pro-capite;





- capitale umano più qualificato;
- maggiore consapevolezza sulle sfide del futuro.

Il nostro Paese manifesta note criticità per quanto concerne la produzione e utilizzo delle tecnologie nel contesto digitale. Nonostante ciò, i dati sulla R&S presso le imprese del settore ICT e i relativi stanziamenti pubblici manifestano segnali di progressione negli ultimi anni, grazie a un maggiore impegno sia delle imprese (grandi e start-up) che degli enti pubblici verso lo sviluppo di innovazione in ambito ICT.

Unidata è consapevole che occorre investire in modo produttivo nella R&S ICT per mantenere il passo con le imprese degli altri Paesi Europei e, come già sottolineato, è particolarmente attiva nei progetti di ricerca a cui partecipa.

L'obiettivo può essere raggiunto soltanto indirizzando risorse ed energie verso gli ambiti dove maggiori saranno le possibilità di sviluppare massa critica e quindi impatto negli ecosistemi collaborativi dell'innovazione ICT. Questo vuole dire attuare un approccio strategico che orienti le iniziative verso obiettivi chiari, valuti successi e criticità, incentivi le performance migliori.

La sfida è importante ma possibile.



L'AMBIENTE

3.1 Gestione dell'impatto ambientale	69
3.2 Conformità al regolamento ambientale	70
3.3 I temi dell'analisi di materialità	71
3.4 Consumi energetici ed emissioni	73
3.4.1 Rapporto di Intensità Energetica	74
3.4.2 Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 1	75
3.4.3 Emissioni indirette di Gas Serra SCOPE 2	75
3.5 I rischi ambientali	76
3.6 Ricerca, sviluppo e soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile	79





3.1 Gestione dell'impatto ambientale

GRI 102-29

Ecosostenibilità è la parola del momento: tra green economy, scelte etiche e materiali a basso impatto ambientale, ogni innovazione del terzo millennio viaggia in armonia con la natura.

La fibra ottica è l'unico mezzo di trasmissione dati realmente sostenibile ed amico dell'ambiente e della salute.

Le reti costituite da parti in rame contribuiscono in modo significativamente maggiore alle emissioni da fonti fossili rispetto a quelle interamente in fibra. Deve essere estratto in miniera e lavorato con procedimenti che creano polveri ed emissioni prima ancora di essere installato sotto forma di cavi. La rete in rame presenta dispersioni elettromagnetiche e, a causa della sua sensibilità ad eventi atmosferici e temperature, richiede continui interventi di manutenzione, con la conseguente necessità di nuovi scavi e produzione di ulteriori rifiuti e gas. Quindi, anche nelle architetture FTTC, il tratto in rame deve essere costantemente alimentato anche quando non utilizzato.

Le infrastrutture full fibre invece non richiedono energia quando non sono impiegate nelle trasmissioni. Inoltre, essendo più affidabili necessitano di minor manutenzione con riduzioni di oltre il 50% di spostamenti di mezzi, materiali e personale operativo.

In questo modo l'impatto ambientale iniziale legato alla posa della fibra è rapidamente azzerato.

Fibra ottica ed eco sostenibilità ambientale è oggi un binomio che rafforza l'impegno nelle tecnologie e nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni globali di gas serra. Secondo Carbon Smart - la società di ricerca britannica che si occupa di eco sostenibilità - le infrastrutture in fibra ottica di tipo FTTH svolgono un ruolo rivelante contro il riscaldamento globale del pianeta.

Il rapporto tiene conto di fattori relativi sia al ciclo di vita delle reti che alla loro capacità di abilitare servizi digitali innovativi: il cavo in fibra ottica, con i suoi filamenti flessibili e le elevate capacità conduttive, non produce dispersioni e si rompe molto di rado, per questo ha bisogno di minor manutenzione con riduzione di spostamenti di mezzi, materiali e personale operativo.

L'altra grande spinta all'ambiente dalle reti in fibra deriva dalla loro capacità di supportare pienamente lo sviluppo e l'ampia diffusione di servizi digitali innovativi abilitatori di efficienza energetica

Unidata si impegna quindi a diffondere la tecnologia green attraverso le sue infrastrutture in fibra ottica.

La responsabilità di Unidata nella tutela ambientale si rispecchia in tutte le fasi di costruzione della fibra ottica, la quale viene eseguita nel rispetto delle numerose norme vigenti relative alla salvaguardia del territorio. La strategia adottata dalla società è orientata al rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio, quali fattori chiave di ogni attività imprenditoriale eticamente responsabile.

Oltre al servizio offerto di rete in fibra ottica ultraveloce, anche il servizio di Cloud Computing è una tecnologia attenta all'ambiente. Il Cloud è per definizione una tecnologia sostenibile, stando alle analisi del WORLD ECONOMIC FORUM, infatti, il cloud computing gioca un ruolo fondamentale sulla riduzione dei gas serra, contribuendo a portare le tecnologie digitali nel loro complesso a favorire una riduzione pari al 15% delle emissioni globali. In futuro si prospetta che la connettività sarà sempre più un fattore chiave per molte delle soluzioni climatiche "virtuose", cioè quelle in grado di generare "effetti esponenziali" sulla riduzione dei gas serra, portando le tecnologie digitali nel loro complesso a giocare un ruolo chiave per una riduzione delle emissioni globali.

A partire dal 1° gennaio 2020 Unidata è diventata anche un'azienda *plastic free*.

La società pone notevole attenzione all'utilizzo della plastica, nello specifico a quella monouso ovvero la forma più inquinante e di difficile smaltimento.

Unidata ha deciso di intraprendere la lotta al monouso in plastica utilizzando materiali alternativi riutilizzabili e mettendo in atto semplici accorgimenti:

- sono state sostituite le bottiglie in plastica con le bottiglie in vetro;
- vengono utilizzati prodotti confezionati in vetro o alluminio;
- predilige sempre prodotti biodegradabili.

3.2 Conformità al regolamento ambientale

La fornitura di reti o di servizi di comunicazione elettronica al pubblico è assoggettata, ai sensi dell'art. 25, comma 3, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ad un'autorizzazione generale ottenibile mediante presentazione di una dichiarazione di inizio attività, a condizione che sussistano i presupposti e i requisiti richiesti dalla normativa applicabile;

Unidata è registrata nell'elenco pubblico degli Operatori di comunicazione dal 29/10/2005.

La società è inoltre in fase di certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 Environmental Management - per analizzare, gestire, monitorare e migliorare in modo costante le prestazioni ambientali dell'organizzazione e delle attività.

L'adozione di un sistema certificato, regolarmente verificato e aggiornato, assicura che il lavoro risulti efficace e permetta di attuare i diversi obiettivi, tra i quali:

- controllo e minimizzazione dell'impatto ambientale delle attività, considerando il contesto in cui si opera, i processi, i prodotti e i servizi;
- utilizzo più efficiente, razionale e consapevole delle risorse;
- riduzione degli sprechi (energetici, di risorse e materiali);
- riduzione dei rifiuti ed emissioni;
- rispetto degli adempimenti legislativi in materia ambientale.

In merito alla Strategia Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (SNAC) l'azienda si impegna a:

- ridurre al minimo i rischi derivanti dai cambiamenti climatici;
- mantenere o migliorare la resilienza e la capacità di adattamento dei sistemi naturali, sociali ed economici;
- valutare le opportunità derivanti dalle nuove condizioni climatiche.

Come già esaminato in precedenza, il Codice etico e il Modello organizzativo aziendale rispetta i principi generali volti al rispetto dell'ambiente e contengono disposizioni finalizzate alla prevenzione del rischio di illeciti ex D.lgs. 231/01.

3.3 I temi dell'analisi di materialità

GRI 308-01

In seguito all'analisi di materialità svolta, nel contesto ambientale i temi con maggior rilievo per i diversi stakeholders sono:

● Efficienza energetica

Efficienza energetica intesa come la capacità di un sistema di ottimizzare i risultati.

Non si tratta solo di risparmiare soldi, ma soprattutto avere un occhio di riguardo per l'ambiente, riducendo sprechi evitabili e preservando le risorse.

Tutto questo è stato reso possibile anche dalla nuova normativa sull'efficienza energetica e dalla certificazione per l'efficienza energetica.

La direttiva per l'efficienza energetica in Italia è stata introdotta con la norma UNI CEI EN ISO 50001:2011 "Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso" che elenca i requisiti minimi che un sistema deve possedere.

Tramite il fornitore di energia elettrica dei propri locali, Dolomiti Energia S.p.A., Unidata certifica i consumi energetici in bolletta, contribuendo a una riduzione misurata di emissioni di CO2.

Dolomiti Energia SpA offre una soluzione innovativa che permette a qualsiasi organizzazione di rendere i propri prodotti eco-compatibili grazie al servizio di certificazione "100% energia pulita Dolomiti Energia".

La certificazione è basata sull'immissione in rete (tramite l'annullamento di certificati GO) di un quantitativo di energia rinnovabile, quindi pulita, pari al consumo di energia dell'azienda.

La certificazione fornita dal marchio "100% Energia Pulita Dolomiti Energia" permette quindi di comunicare pubblicamente il proprio impegno a favore dell'ambiente e trasferisce al core business dell'azienda un valore aggiunto: la sostenibilità ambientale!

● Cambiamento climatico ed emissioni

Il cambiamento climatico è la principale sfida globale del XXI secolo, e la risposta a tale sfida richiede il coinvolgimento attivo di tutte le parti interessate, compreso il settore privato.

Secondo le stime dell'IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change - il riscaldamento globale è ormai una realtà; la temperatura è aumentata di



1 °C rispetto ai livelli preindustriali e, se continuerà a crescere al ritmo attuale, l'aumento raggiungerà probabilmente 1,5 °C tra il 2030 e il 2050. Le emissioni di gas serra (GHG) sono in costante crescita nell'ultimo decennio e non vi è un chiaro segnale di rallentamento di inversione di questa tendenza.

Un sistema economico a emissioni zero nella seconda metà del secolo in corso, come previsto dall'Accordo di Parigi, richiederà trasformazioni tecnologiche, sociali ed economiche significative.

La lotta contro il cambiamento deve essere accompagnata dalla promozione di una transizione giusta e inclusiva e dalla creazione di posti di lavoro sostenibili e dignitosi (la cosiddetta "just transition"), con particolare riferimento all'SDG 13 "Lotta contro il cambiamento climatico".



3.4 Consumi energetici ed emissioni

GRI 102-29 302-1 302-2 302-3 302-4 305-1 305-2 308-1

Nello svolgimento della propria attività, Unidata utilizza diverse fonti di energia provenienti sia da fonti non rinnovabili che da fonti rinnovabili.

In riferimento alle fonti non rinnovabili viene utilizzato come combustibile il gasolio, sia per la carburazione della flotta auto sia per l'alimentazione dei gruppi elettrogeni presenti all'interno dell'infrastruttura. La quantità di energia utilizzata impiegata dai gruppi elettrogeni è marginale in quanto essi entrano in funzione esclusivamente in caso di emergenza ovvero qualora la fornitura di energia elettrica subisca interruzioni.

La flotta auto di Unidata in uso per l'attività commerciale, per i sopralluoghi e per le operazioni di installazione e manutenzione, è costituita da 45 mezzi ad alimentazione mista. Nello specifico sono presenti 8 furgoni e 37 autovetture assegnate a dipendenti e dirigenti.

Per quanto concerne l'energia elettrica consumata all'interno della sede per l'illuminazione, l'alimentazione delle apparecchiature d'ufficio, il riscaldamento e il raffreddamento dei locali e per l'alimentazione dei data center, questa viene in parte prodotta indoor dall'impianto fotovoltaico di cui Unidata è proprietaria e, per la restante parte è fornita dall'azienda Dolomiti Energia S.p.a.

Tipologia	Interno		Esterno	
	Data Center sede distaccata	Gruppi Elettrogeni	POP	Flotta Auto
Fonti non rinnovabili	Gasolio (lt)		9.000	
	Benzina (lt)			8.879
	Diesel (lt)			46.472
	GPL (lt)			14.771
	Energia Elettrica (KWh)	86.241		35.550
TOTALE	86.241	9.000	35.550	70.123

Tabella 6 "Consumi Unidata da Fonti non Rinnovabili"

Tipologia	Interno		Esterno	
	Data Center sede distaccata	Gruppi Elettrogeni	POP	Flotta Auto
Fonti rinnovabili	Fotovoltaico (KWh)	81.339		
	Energia Green (KWh)	1.225.799		
TOTALE	1.307.138			

Tabella 7 "Consumi Unidata da Fonti Rinnovabili"

L'energia prodotta autonomamente nel 2020, mediante lo sfruttamento dell'impianto fotovoltaico posizionato a copertura dei parcheggi esterni della società, ha coperto circa il 6% del consumo complessivo della struttura.

Unidata intende passare ad un consumo energetico totalmente green entro i prossimi anni.

Nello specifico, la società ha fissato un target di rinnovamento della flotta auto, al fine di favorire l'utilizzo di mezzi meno inquinanti. Unidata ha infatti preventivato, nel triennio 2021-2023, la sostituzione di almeno 5 autoveicoli alimentati a diesel e benzina con altrettante autovetture ibride plug-in o full Electric.

Le auto completamente elettriche e le ibride hanno emissioni di CO₂ - il principale responsabile dell'effetto serra - praticamente nulle rispetto ai modelli benzina e diesel.

Unidata si impegna inoltre, entro il 2022, al passaggio ad un consumo di energia prodotta da fonti rinnovabili, anche per l'alimentazione dei data center situati nelle sedi distaccate.

3.4.1 Rapporto di Intensità Energetica

Grazie ai dati a disposizione è possibile calcolare l'intensità energetica, quale indicatore approssimato dell'efficienza energetica dell'organizzazione. L'indicatore mette in rapporto quantità di energia consumata con quella che viene prodotta internamente.

Il Rapporto di Intensità Energetica prodotto da Unidata si attesta intorno al 0,1%

3.4.2 Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 1

Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 1

Co2 equivalente (kg)	
Gruppi elettrogeni	
Carburante	23.850
Pompe di calore	
Fluorurati	321,2
Parco auto	
Benzina	21.310,32
Diesel	120.828,08
GPL	25.111,14
Totale	167.249,54
Gas antincendio	
Gas Inerte	0

Tabella 8 "Emissioni dirette GHG"

In ambito di emissioni di gas serra di Scope 1, parte di esse sono state ridotte tramite l'utilizzo di gas antincendio inerti, i quali non emettono gas serra.

Sono quindi state conteggiate le emissioni derivanti dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e refrigeramento dei locali, i gruppi elettrogeni di emergenza e la flotta auto.

3.4.3 Emissioni Indirette di Gas Serra SCOPE 2

Le emissioni indirette di gas a effetto serra di Scope 2 sono state totalmente eliminate, per quanto riguarda la sede della società, mediante l'utilizzo di impianti di produzione energetica totalmente green e quindi a zero emissioni.

Attraverso la fornitura di energia da parte di Dolomiti s.p.a, Unidata ha risparmiato all'ambiente l'immissione di ben 390.049 kg di Co2 per l'intero anno 2020.

Le uniche emissioni indirette di Scope 2 sono quelle generate dal consumo di energia elettrica derivante da fonti non rinnovabili. Sono state considerate quelle connesse all'utilizzo dei POP esterni e del data center della sede distaccata.

Emissioni indirette di Gas Serra SCOPE 2

Tipologia	Co2 equivalente (kg)
PoP & Data Center sede distaccata	42.627
Energia Elettrica	

Tabella 9 "Emissioni indirette di GHG"



3.5 I Rischi ambientali

GRI 102-15

In base ai temi che sono stati esaminati, vengono di seguito elencati i possibili rischi correlati:

1. Rischi connessi al consumo energetico delle infrastrutture utilizzate

La crescita dei consumi strettamente legata all'aumento esponenziale del traffico dati è una delle sfide ambientali chiave per il settore delle telecomunicazioni.

Tale crescita è correlata all'aumento dell'energia elettrica necessaria a supportare la trasmissione dei dati, e di conseguenza, può potenzialmente comportare un significativo aumento delle emissioni indirette di CO₂ in atmosfera.

Il rischio in esame è stato mitigato, come detto in precedenza, dalla scelta di Unidata nell'alimentare il sistema dei data center con energia totalmente proveniente da fonti rinnovabili.

In generale, il piano nazionale integrato per l'energia e il clima pone, per il 2030, la riduzione, a livello europeo, delle emissioni di gas a effetto serra di almeno il 40% rispetto al 1990.

Tale riduzione è ripartita tra i settori ETS (industrie energetiche, settori industriali energivori e aviazione) e non ETS (trasporti, residenziale, terziario, industria non ricadente nel settore ETS, agricoltura e rifiuti) che dovranno

registrare rispettivamente un -43% e un -30% rispetto all'anno 2005.

Il Green Deal europeo avvia l'UE verso il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050, attraverso la profonda decarbonizzazione di tutti i settori dell'economia e una maggiore riduzione delle emissioni di gas a effetto serra per il 2030.

Possibili soluzioni:

- strategie di risparmio energetico;
- uso di fonti rinnovabili;
- interventi per il controllo ambientale e la riduzione delle emissioni.

Da studi Enea:

- le apparecchiature e i servizi delle tecnologie dell'ICT sono attualmente responsabili di circa l'8% del consumo di elettricità nell'Unione Europea e di circa il 4% della CO2 emessa in atmosfera;
- i data center sono responsabili di circa il 18% del consumo di energia del settore ICT con tassi di crescita delle emissioni di CO2 di circa il 7% annuo.

2. Rischio di incorrere in sanzioni o provvedimenti per il mancato rispetto delle normative vigenti in materia ambientale

Tale rischio, inteso come il mancato rispetto delle normative vigenti in materia di emissioni elettromagnetiche e/o acustiche, tutela ambientale, ubicazione delle postazioni, urbanistica, è costantemente mitigato dall'attività di monitoraggio svolta, in modo congiunto, dai responsabili della progettazione della rete di Unidata e dall'Ufficio Legale.

A tal proposito, Unidata sta procedendo alla certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per favorire l'impegno consapevole nel rispetto delle normative di settore e allo sviluppo di metodi di autocontrollo, finalizzati al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.

L'attestazione della rispondenza della propria gestione ambientale a requisiti che sono riconosciuti a livello internazionale potrà assicurare:

A. Garanzia della conformità alla legge

- minimo rischio di violare gli obblighi di legge ambientali;
- possibilità di instaurare con le autorità e gli enti pubblici un rapporto aperto di collaborazione;
- migliore rapporto con la comunità circostante.

B. Controllo e riduzione degli impatti negativi sull'ambiente

- identificazione delle aree di gestione che necessitano di essere migliorate;
- pianificazione razionale delle attività necessarie.

C. Razionalizzazione e risparmio di energia e materie prime

- individuazione delle opportunità di miglioramento dell'efficienza dei processi produttivi;
- riduzione degli sprechi energetici e di materie prime;
- riduzione dei costi di produzione.

D. Ottimizzazione e risparmio delle risorse interne

- organizzazione e pianificazione delle attività;
- miglioramento della gestione ambientale e di sicurezza;
- incremento del valore aggiunto;
- riduzione di sovrapposizioni, doppioni e burocrazia inutile.

E. Riduzione dei costi

- maggiore efficienza dell'organizzazione;
- minimo rischio di sanzioni o multe per inadempienza ad obblighi di legge;
- minori costi di assicurazione;
- minori costi di intervento e ripristino in caso di incidente.

F. Migliore immagine dell'azienda sul mercato

- pubblicità positiva dell'azienda agli occhi dei clienti e dei fornitori;
- promozione e diffusione di un'immagine di sviluppo moderno ed efficiente.

3. Rischi connessi a calamità naturali (nubifragi, terremoti, esondazioni ecc.)

Uno dei principali criteri di orientamento della politica di sostenibilità è la riduzione dei rischi ambientali. Particolarmente rilevante è il Rischio Naturale, inteso come il prodotto tra la probabilità che accada un fenomeno naturale potenzialmente pericoloso e il valore economico delle strutture presenti nel territorio stesso. La frequenza di tali calamità sta aumentando in virtù del Climate Change, con la manifestazione di eventi estremi che impattano, direttamente o indirettamente, sulla sicurezza delle strutture produttive e dei lavoratori.

Uno scenario così imprevedibile rende fondamentale assumere un comportamento di tipo adattivo: ogni evento catastrofico rappresenta per Unidata, una lesson learned da cui trarre spunto per irrobustire le tecniche di progettazione e le misure preventive volte a rendere resiliente il parco impianti.

In quest'ottica, assumono un ruolo cruciale il metodo e le informazioni estratte dalle analisi ex post degli eventi che permettono di definire processi e pratiche per la mitigazione di eventi simili in futuro.

4. Rischi legati agli scavi edili per la costruzione delle infrastrutture in territori tutelati. Piani necessari al ripristino e al risanamento ambientale

Al fine di ridurre l'invasività degli interventi nelle città, ma soprattutto nei territori tutelati, i Systems responsabili della fase di scavo e di risanamento, utilizzeranno le procedure e le tecnologie più ecosostenibili attualmente a disposizione.

In particolare, si fa riferimento alle minitrincee tradizionali e minitrincee ridotte, le quali, in modo efficiente e innovativo, permettono di minimizzare sia l'impatto ambientale, che i disagi per la comunità; ovvero qualora le infrastrutture lo permetteranno, si applicheranno tecniche "no dig", ossia "senza scavo".

Questo tipo di procedura è studiata per la posa di tubazioni e cavi interrati, mediante anche il recupero di infrastrutture esistenti. Si tratta in ogni caso di rischi indiretti riconducibili ai contratti di appalto di affidamento ai Systems esterni.

3.6 Ricerca, sviluppo e soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile

GRI 102-12 102-29

La tecnologia cambia a ritmi sempre più rapidi e si innerva in maniera così pervasiva nel sistema economico da determinarne reattività e resilienza di fronte agli shock economici, anche quelli più devastanti, come si è visto con la crisi indotta dall'attuale emergenza sanitaria legata al virus SARS-CoV-2.

Per questo la tecnologia è target e Player di tutte le iniziative nazionali ed europee per il rilancio dell'economia. In particolare, ricerca e innovazione tecnologica sono leve fondamentali per assicurare uno sviluppo sostenibile e inclusivo nella ripresa post-pandemia, potenziando la capacità di resilienza dei settori di produzione, la competitività delle economie e la trasformazione dei sistemi economico-sociali in digitale e green.

Secondo un recente studio della Global e-Sustainability Initiative, è fondamentale assicurare il deployment e la diffusione su scala globale delle seguenti sette soluzioni tecnologiche già oggi sul mercato:

- connettività di base (mobile e fissa);
- cloud;
- machine learning e intelligenza artificiale;
- blockchain;
- 5G;
- connessioni ultraveloci;
- internet delle cose (IoT) e realtà virtuale.

Per realizzare questi benefici, tuttavia, è necessario che il settore agisca considerando anche la riduzione dei propri impatti ambientali, al fine di garantire che lo sviluppo tecnologico sia anche sostenibile per il pianeta.

Il principale impegno di Unidata è legato agli impatti sui cambiamenti climatici e alla riduzione della *carbon footprint*; crescente attenzione è anche legata alla gestione dei rifiuti elettronici in una logica di riprogettazione circolare di tutta la filiera, dai produttori dei *device* ai consumatori.

La società deve la sua crescita nei decenni, e la sua stessa nascita, allo slancio di interesse che da sempre caratterizza i fondatori e i principali protagonisti della sua storia. Ciò che più caratterizza Unidata è, ancora oggi, la curiosità e la seria dedizione verso le più rilevanti innovazioni tecnologiche.

Nel corso dell'anno sono proseguite alcune fasi del progetto Log-On, un ambizioso progetto di innovazione e sviluppo sul tema della logistica urbana ed è condotto da un gruppo di oltre trenta imprese italiane in collaborazione con Centri Studi Ricerche ed Università.

Il progetto prevede lo studio, lo sviluppo, il test e la sperimentazione pilota di una complessa innovativa piattaforma di servizi e componenti per la logistica

in ambito urbano. L'obiettivo del progetto è contribuire alla razionalizzazione del sistema logistico urbano, riducendo i costi complessivi e ampliando la base economica del mercato logistico stesso attingendo alle sacche disponibili del conto proprio e dei servizi verticali.

La società Unidata è inoltre capofila in tre progetti di ricerca e sviluppo per bandi emessi dalla Regione Lazio nell'ambito del POR-FESR 2014-2020.

Il **Progetto "AMORE"**, acronimo di Advanced Manufacturing e microelettronica per Ottimizzare le Reti wireless delle cose, è un progetto di ricerca e sviluppo in ambito IoT e Big Data per la realizzazione ed ottimizzazione di una rete dedicata agli oggetti smart.

Il progetto AMORE mira al riposizionamento competitivo dei piccoli e medi ISP Laziali, portandoli dall'essere "operatori delle persone" a "operatori delle cose", investendo nella creazione di una innovativa rete IoT LPWA LoRa che possa gestire in maniera ottimale decine di milioni di devices nella stessa area urbana.

Obiettivo della proposta è la progettazione, sviluppo, introduzione e validazione in scenari applicativi industriali di una rete wireless IoT Low Power Wide Area (LPWA) LoRa laziale. Per conseguire questo obiettivo, il progetto si concentrerà su quattro aree specifiche di ricerca e sviluppo:

- microelettronica per end devices: un System On Module controllato da una macchina a stati finiti, per massimizzare dinamicamente le performance radio;
- controllo e gestione della rete, mediante sviluppo di un network controller e relativi algoritmi di scheduling atti a coordinare ed ottimizzare l'accesso tra le (numerose, fino a 500 a regime) stazioni gateway (radiobase), in modo da sfruttare la distribuzione spaziale degli oggetti e minimizzare l'interferenza tra trasmissioni simultanee, ed includere *constraint* temporali per applicazioni *time-critical*;
- *big data real-time analytics*, per profilazione e analisi comportamentale scalabile dei dispositivi distribuiti sull'intero territorio laziale (a regime, anche fino a decine milioni), e rilevamento di anomalie e cyber-attacchi emergenti di tipo *distributed denial of service* (DDOS) (ex: attacchi DDOS da "botnet" IoT Mirai <https://www.americansecurityproject.org/the-rise-of-iot-botnets>);
- data forwarding, mediante sviluppo di un modulo "network server" altamente scalabile per la gestione dei gateway, analisi e filtraggio delle unità dati in transito (deduplicazione, statistiche radio ed interferenza, ecc.), gestione degli aspetti crittografici e protocollari relativi alla sicurezza, e supporto di scenari multi-tenant di connettività verso server di terze parti e fornitura di funzionalità a valore aggiunto (SLA monitoring, statistiche, ecc.).

A tali attività tecniche, il progetto affiancherà:

- attività di analisi di scenari applicativi e casi d'uso, e relativa identificazione di requisiti;



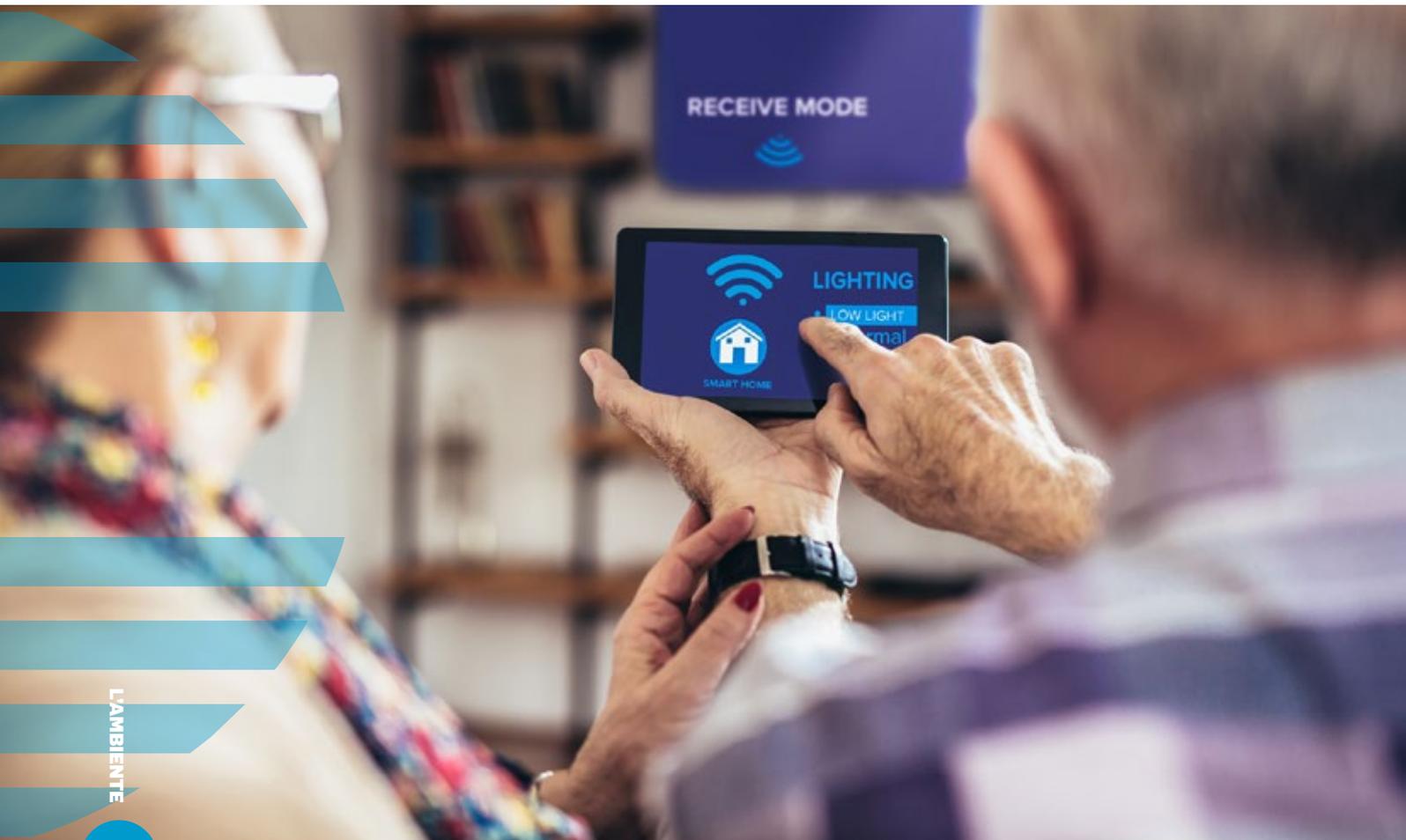
- specifiche e progettazione dell'architettura del sistema;
- sviluppo dei componenti software e hardware, ed integrazione degli algoritmi di controllo avanzati;
- dimostrazione in campo del sistema integrato e applicazione a scenari rappresentativi, tra cui smart metering energetico e profilatura ed ottimizzazione dei consumi per green economy.

Il progetto ha ricevuto un finanziamento dalla Regione Lazio pari a 437.596 euro.

Il **Progetto "IPSE PARSIT"**, acronimo di IoT Publish Subscribe Environment - Per la gestione Avanzata di Riciclo, Smaltimento, Informazioni ai cittadini e Tracciabilità, è invece un progetto di ricerca e sviluppo in ambito IoT e Big Data per la realizzazione di un sistema innovativo di publish subscribe nel settore dell'Economia Circolare applicato alla raccolta di rifiuti e al terzo settore. Il progetto è co-finanziato dalla Regione Lazio con le risorse del POR FESR 2014-2020.

Il progetto IPSE PARSIT è rivolto alla realizzazione di una piattaforma tecnologica digitale per servizi e device LPWA che consenta il controllo ottimale dei processi propri dell'economia circolare.

L'intento è quello di promuovere un market place che stimoli la nascita di nuovi modelli di business e che permetta la tracciabilità e la misurazione del livello di circolarità di un prodotto. La piattaforma verrà utilizzata in scenari concreti, quali la raccolta dei rifiuti e le donazioni caritatevoli. L'idea del



MARKET-PLACE di IPSE PARSIT si basa sul concetto di servizio PUBLISH SUBSCRIBE e sul concetto architeturale di uno spazio da noi denominato CRADLE SPACE, per ovvi motivi visto il contesto Cradle To Cradle, ovvero l'idea di progettare sistemi adattando i modelli industriali alla natura in modo da ricondurre i materiali usati ad elementi naturali, atti quindi a rigenerarsi.

Il progetto potrà portare a vantaggi quali:

- un meccanismo nella filiera di PUBLISH SUBSCRIBE in grado di generare un MARKET PLACE;
- tale meccanismo di PUBLISH SUBSCRIBE è implementabile tramite micro-servizi elementari a cui si possono associare transazioni, transizioni, tracciabilità, monetizzazioni nella catena del valore, indici di misurabilità;
- l'architettura basata su CRADLE SPACE permette di gestire tutti i singoli cicli applicando alle transazioni regole omogenee (merceologiche, di monetizzazione, di QoS, legislative).

In questo modo si vuole realizzare un sistema:

- modulare che demanderà a regole specifiche per ogni CRADLE SPACE le complessità normative e di business model;
- che traccia ogni transazione, permettendo quindi di dare informazioni di tracciabilità e di generare, analisi specifiche e opportuni indici di circolarità;
- che permette di implementare delle regole di MARKET PLACE differenziate;

- che permette la creazione dinamica di nuovi Cradle Space.

Il progetto IPSE PARSIT è realizzato da una partnership pensata ad hoc:

- Unidata: nel progetto si occuperà del coordinamento del progetto, e nello specifico delle attività relative alle infrastrutture IoT e di TLC, ai devices, alle piattaforme di back-end per la raccolta/invio dei dati dei devices;
- Paoletti Ecologia: opera nel settore dell'igiene ambientale ed urbana, del trasporto e smaltimento dei rifiuti. Il contributo al progetto può essere ricondotto a tre punti fondamentali (1) profonda conoscenza ed esperienza nel settore della gestione del rifiuto e della relativa regolamentazione, (2) conoscenza del segmento di mercato e degli attori che ne popolano lo scenario, (3) disponibilità di risorse, tecniche e umane, idonee alla sperimentazione del progetto;
- 5EMME Informatica: esperto nella system integration, partner strategico nell'implementazione di piattaforme. Si occuperà delle piattaforme Publish-Subscribe di back end, e della gestione degli Analytics per i BIG DATA, oltre che dell'integrazione SW e MW;
- CNIT: Organismo di Ricerca che svilupperà il know how su tutti e tre i livelli, contribuendo alla parte IoT, all'ottimizzazione dei servizi di back-end e alla user experience dei livelli applicativi operativi.

Il progetto ha ricevuto un cofinanziamento dalla Regione Lazio sotto il POR FESR per un importo pari a 418.602,34 Euro.

Il **Progetto "FRAGILI"** mira allo sviluppo di nuove tecnologie sostenibili e di nuovi prodotti e servizi per la "Teleassistenza". Il progetto, infatti, prevede il potenziamento di un sistema di supporto domotico per le persone "fragili" (con patologie croniche, disabilità, multimorbilità, solitudine, anziane), per sostenere il SSN nel lungo periodo e garantire standard di qualità.

Gli obiettivi del progetto sono quindi:

- ridurre l'isolamento sociale della persona fragile;
- estendere il supporto delle cooperative di servizi sociali anche al di fuori di quello "in presenza" alla persona fragile;
- prevenire cadute e lesioni da pressione;
- prevenire il ricovero urgente per patologie trattabili al domicilio, se diagnosticate precocemente (patologie respiratorie, scompenso cardiaco, ecc.);
- controllare la qualità dell'assistenza fornita al paziente da caregiver non professionali (badanti, collaboratori domestici, etc..) in termini di igiene personale e ambientale, livello di confort del domicilio e areazione;
- sperimentare e dimostrare la possibilità di realizzare un sistema di supporto alla persona fragile economicamente sostenibile dalla persona, dai servizi socio-sanitari e/o dai familiari del paziente.

Gli strumenti che verranno implementati per raggiungere gli obiettivi del progetto sono:

- dispositivi ambientali IoT con tecnologia LoraWan (alta affidabilità, installazione immediata, lunghissima vita delle batterie, bassi costi);
- dispositivi di monitoraggio "contactless" del paziente;

- ▀ sistema di BigData e Analytics per lo studio di modelli operativi (allarmi, precursori, anomaly detection, indicatori di QoS);
- ▀ sistema Cloud aaS per la centrale operativa e l'integrazione eventuale con la medicina ed i servizi CAD territoriali.

Per la realizzazione del progetto FRAGILI, Unidata collabora con il CNR, il Consiglio Nazionale per la Ricerca, che tra le tante competenze vanta attività di ricerca ed eccellenza nel campo dei dispositivi embedded e dei big data.

Oltre ai progetti di Ricerca e Sviluppo in ambito nazionale, Unidata è partner del **Progetto "ELEGANT"** acronimo di sEecure and seamLess EdGe-to-cloud ANalyTics, facente parte del programma europeo di HORIZON 2020.

Il Progetto ELEGANT propone un nuovo paradigma di unificazione del software per Big Data e IoT consentendo la loro interoperabilità senza soluzione di continuità attraverso l'orchestrazione globale del movimento dinamico del codice, l'uso efficiente delle risorse disponibili e le caratteristiche di sicurezza adattive.

La Ricerca introdurrà una nuova API Java unificata che permetterà l'esecuzione senza soluzione di continuità di qualsiasi codice sorgente già disponibile sul lato dell'analisi dei dati (Big Data) sui dispositivi IoT tramite un leggero e sottile strato di virtualizzazione delle applicazioni. In questo modo, il framework Big Data distribuirà su richiesta e dinamicamente qualsiasi operatore esistente sul bordo, trasformando così tutti i dispositivi IoT interconnessi in unità di esecuzione.

Per il progetto in esame è stato costituito un consorzio che sfrutta l'esperienza dell'UE su Big Data, IoT, software di sistema, DevOps e sicurezza, e li unifica insieme sotto un quadro comune di esecuzione e programmazione. Il consorzio ELEGANT è costituito da:

1. EXUS Software Single Member Limited Liability Company
2. The University of Manchester
3. Institute of Communication and Computer Systems
4. German Research Centre for Artificial Intelligence
5. Consorzio Nazionale Interuniversitario per le Telecomunicazioni
6. UniData SpA
7. Spark Works ITC Limited
8. UniSystems Luxembourg S.a.r.l.
9. Ubitech Limited
10. ITTI sp z o.o.
11. KTM Innovation GmbH

Gli obiettivi di ELEGANT corrispondono alle ambizioni della CE come spiegato nel topic ICT-50-2020: Software Technologies, affrontando sfide tecnologiche significative identificate nel particolare dominio.

Gli investimenti di Unidata per la ricerca lo sviluppo e l'innovazione ammontano, nel corso del 2020, ad € 245.099 e sono così suddivise:

	2020	2019	2018
Personale settore Ricerca e Sviluppo non su progetti	137.070	81.901	103.274
Costo personale Sviluppo su progetti R&S	24.838	297.198	137.427
Costi consulenti esterni	58.016	111.990	109.301
Costi generali per progetti R&S	25.175	184.805	148.117
Totale	245.099	675.894	498.119

Fermo restando che non è ancora definita con certezza l'uscita dei bandi di interesse, nel 2021 si intendono presentare 2 progetti di R&D relativamente alle seguenti tematiche:

- GREEN ECONOMY:** Sistemi che combinano reti IoT, BigData, Analytics per la green economy, con particolare riferimento alle tematiche dell'utilizzo ottimale delle risorse idriche.
- E-HEALTH:** Sistemi che combinano reti IoT, BigData, Analytics per la tele-assistenza ed il supporto alle persone fragili.

In questi progetti si continuerà ad operare in collaborazione con il CNIT ed il CNR, nostri partner consolidati nei progetti nazionali ed europei.

Per quanto riguarda l'industrializzazione di progetti di R&D in essere (in particolare il progetto FRAGILI) si prevede lo sviluppo e la messa in produzione di una innovativa piattaforma che permetta alle cliniche ed agli ambulatori medici di inserire la prestazione di televisita nella loro offerta standard di servizi. I servizi della piattaforma saranno erogati on top all'infrastruttura datacenter di Unidata.



IL SOCIALE

4.1	Gestione dell'impatto Sociale	89
4.2	I rischi in ambito sociale e della comunità	90
4.3	La struttura organizzativa	93
4.3.1	Composizione Organico	93
4.3.2	Diversità e Pari Opportunità	94
4.3.3	Occupazione	96
4.3.4	Turnover In Entrata	96
4.3.5	Turnover In Uscita	96
4.3.6	Inquadramento e Genere	97
4.3.7	Formazione e Sviluppo	97
4.3.8	Salute e sicurezza sul lavoro	98
4.4	La catena di approvvigionamento	105
4.5	La customer satisfaction	107



UNIDATA

4.1 Gestione dell'impatto sociale

GRI 102-29

L'attenzione agli aspetti sociali rappresenta per Unidata uno dei pilastri del suo modello di sviluppo sostenibile.

La sostenibilità sociale è considerata il complesso di azioni volte a raggiungere l'equità tra categorie di soggetti, generi e generazioni. A tal fine, essa implica una diversità di azioni che incidono soprattutto a livello giuridico, economico e culturale.

Da un punto di vista giuridico, la sostenibilità sociale consiste nell'intraprendere azioni utili per affermare i diritti economici, sociali, politici, culturali delle persone. Per questo, la sostenibilità sociale trova la sua prima tutela nelle dichiarazioni dei diritti dell'uomo.

Durante il secolo scorso, a livello internazionale, i principi di sostenibilità sociale sono stati sanciti dalla Dichiarazione universale dei diritti umani, adottata nel 1948 dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite e a livello continentale dalla Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (1950), che ha istituito la Corte europea dei diritti dell'uomo, volta a tutelare le persone dalle violazioni dei diritti umani.

In una dimensione nazionale, i principi fondamentali della Costituzione italiana, in particolare nei suoi primi 4 articoli, mettono in luce le esigenze di sostenibilità sociale. Anche in ottica di politiche attive, il secondo comma dell'articolo 3 della Costituzione recita: *"È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese"*.

Oggi i richiami alla sostenibilità sociale sono espliciti e dettagliati in diversi punti dei 17 Sustainable Development Goals fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

In tale contesto Unidata rispetta le condizioni di lavoro dignitose, uguaglianza di genere, pari ed equa retribuzione e l'eradicazione della discriminazione. Affinché questo sia possibile, le tutele devono essere applicate in un'economia più intelligente e più verde, che si basi sulla diffusione e l'adeguamento delle competenze e dell'educazione.

Unidata è coinvolta nelle diverse sfide che presentano un chiaro impatto sociale, e che richiedono una risposta globale all'azione politica locale e nazionale. La società pone attenzione:

• alla crescente disuguaglianza tra le generazioni la quale richiede un'attenzione più forte ai giovani. Essi si trovano e si troveranno a vivere in un contesto in cui le opportunità, risorse sociali, sanitarie, economiche e ambientali sono in diminuzione;

- ai cambiamenti climatici e alla diminuzione delle risorse, che aumentano la migrazione forzata verso i paesi più sviluppati e creano un enorme squilibrio demografico, nonché una crescente carenza di manodopera e professionalità in tutti i settori dell'economia;
- alle disparità territoriali, non solo tra le regioni e le aree di ogni paese, ma anche tra i diversi paesi europei. Questo fenomeno mette seriamente a rischio il futuro sviluppo di molti territori.

Queste sono solo alcune tra le tante e complesse sfide del futuro che Unidata condivide con l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e che dovranno essere affrontate con forte attenzione.

4.2 I rischi in ambito sociale e della comunità

GRI 102-15

Per allineare l'operato a principi di sostenibilità sociale, Unidata ha svolto un'analisi sui possibili rischi in ambito sociale e comunitario, identificando le aree di rischio da tenere sotto controllo.

Verranno di seguito esaminati i Rischi significativi da monitorare

1. Rischi legati alle modifiche delle normative regolatorie

La normativa del settore delle Telecomunicazioni, ed in particolare quella inerente la Fibra Ottica, è in continua evoluzione.

La necessità per l'Italia di rimettersi in gara sul fronte della banda larga sta spingendo le istituzioni ad un'accelerazione dal punto di vista normativo, in particolare prevedendo semplificazioni per la posa in opera della fibra ottica.

Le nuove norme, a partire dal Dlgs 33/2016 che attua la direttiva europea 61/2014 "Decreto Fibra Ottica", puntano, infatti, a facilitare l'installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità promuovendo l'uso condiviso dell'infrastruttura fisica esistente e l'utilizzo delle nuove tecnologie in materia di scavo, meno invasive e onerose.

Tale orientamento è confermato dal recentissimo decreto-legge n. 76 del 2020, che ha introdotto ulteriori interventi di semplificazione per il dispiegamento delle reti. La norma in oggetto dispone che alle imprese fornitrici di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sia consentito effettuare gli interventi di scavo, installazione e manutenzione di reti di comunicazione in fibra ottica mediante la sola presentazione di segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) all'amministrazione locale competente e agli organismi competenti a effettuare i controlli.

Il decreto-legge n. 76 fa riferimento alle previsioni del decreto-legge n.18 del 2020, che permetteva, alle imprese di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di svolgere ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi anche durante il periodo di emergenza epidemiologica da SARS-CoV-2.

L'esigenza di conseguire gli obiettivi europei relativi alle connessioni in banda larga e ultralarga, che richiedono la cablatura di almeno il 50% delle unità immobiliari, spinge il nostro Paese ad investire sullo sviluppo di infrastruttu-

re in Fibra Ottica, tramutando in opportunità e non in rischi i nuovi interventi normativi.

Al fine di testimoniare l'affidabilità dei propri servizi, la società ricorre a certificazioni rilasciate da soggetti terzi.

In particolare, Unidata ha conseguito la Certificazione ISO 9001 relativa alle qualità delle architetture, ISO 27001:2013, relativa al sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, ed ha avviato il processo per l'ottenimento della Certificazione ISO 14000, relativa alla gestione ambientale delle organizzazioni

2. Rischi reputazionali e operativi a causa di ritardi nell'esecuzione dei progetti

La prosperità delle aziende non si basa più su parametri esclusivamente finanziari, ma è strettamente connessa a valori come: la reputazione, il brand, la qualità e la quantità di capitale intellettuale, il rispetto dell'ecosistema naturale e dei diritti umani e sociali.

La reputazione è un fattore determinante di successo dell'azienda, di conseguenza i mezzi di comunicazione, al verificarsi di determinati eventi, hanno una cassa di risonanza tale da determinare un peggioramento nella percezione dell'azienda. Tale danno reputazionale può determinare la contrazione del volume dei profitti e del valore del marchio. Unidata sarà proattiva con le comunità locali al fine di identificare le esigenze maggiormente rilevanti, da integrare in piani d'azione strutturati. Sarà premura di Unidata monitorare costantemente l'attuazione di tali piani, al fine di prevenire rischi reputazionali ed operativi.

Unidata intende adottare una strategia industriale volta al proseguimento di obiettivi di crescita ed espansione da attuarsi attraverso, principalmente:

- l'aumento della penetrazione locale e geografica nei mercati in cui è già operativa;
- l'incremento della base clienti;
- l'implementazione di politiche di cross selling e up selling, sia per linee esterne, attraverso, tra l'altro, l'acquisizione di operatori con attività concentrate su regioni differenti dal Lazio, in ottica di espansione sul territorio nazionale e rafforzamento del presidio territoriale.

Nella realizzazione della predetta strategia, la Società è esposta ad alcuni rischi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tempi eccessivamente lunghi (non in linea con il piano industriale) per lo svolgimento degli iter amministrativi necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni da parte delle amministrazioni locali per la posa delle nuove linee di rete in fibra ottica, costi eccessivamente onerosi per l'ottenimento di tali autorizzazioni e, in generale, per la realizzazione dei progetti di rete previsti nel piano di sviluppo, assenza di opportunità di acquisizione di aziende già presenti sul mercato.

Il verificarsi delle predette circostanze potrebbe inoltre compromettere l'esito degli investimenti in essere o futuri della Società, con una conseguente diminuzione della redditività degli stessi rispetto a quanto preventivato ovvero con la perdita del capitale investito.



3. Rischi connessi alla raccolta, conservazione e trattamento di dati personali

Nello svolgimento della propria attività, Unidata raccoglie, conserva e tratta i dati dei propri clienti, dipendenti e fornitori, con l'obbligo di attenersi alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia di tutela dei dati personali.

Nonostante Unidata abbia adottato protocolli di sicurezza volti ad evitare tali evenienze, la Società resta comunque esposta al rischio che i dati personali siano danneggiati, perduti, ovvero sottratti, divulgati o trattati per finalità diverse da quelle autorizzate dalla clientela, anche ad opera di soggetti non autorizzati. L'eventuale distruzione, danneggiamento o perdita dei dati della clientela, così come la loro sottrazione, il loro trattamento non autorizzato o divulgazione, anche a seguito di attacchi di hacker, avrebbe un impatto negativo sull'attività dell'Emittente, in termini finanziari, patrimoniali e, con particolare riferimento ai servizi Cloud, in termini reputazionali.

4. Rischi connessi alla sicurezza sui luoghi di lavoro

Il business della società implica la realizzazione di scavi, il posizionamento di antenne e cavi, il contatto con cavi elettrici ed altre fattispecie che possono mettere a repentaglio la sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori.

Nonostante Unidata rispetti le normative vigenti sulla sicurezza sul lavoro, preveda programmi di formazione del personale ed adoperi particolari-

cautele per lo svolgimento delle menzionate attività, potrebbero verificarsi infortuni sul posto di lavoro, anche di notevole rilievo. Il verificarsi di tali eventi, oltre alla possibilità di far sorgere contenziosi e danni all'immagine della società, potrebbe pregiudicare il regolare svolgimento del business con conseguenti ricadute significative sulla situazione economica, finanziaria e patrimoniale della stessa.

4.3 La struttura organizzativa

GRI 102-8 401-1 403-1 403-2 403-5 405-1

Grazie all'energia e alla competenza delle persone è possibile gestire metodi di lavoro sempre più complessi, mantenendo gli impegni presi con il mercato. Il progresso scaturisce dalle idee e dalla co-creazione e si nutre di valori come la fiducia, la responsabilità, la proattività, l'innovazione.

Le principali tendenze impongono di definire un nuovo mondo del lavoro, che risponda alle sfide del futuro in modo più dinamico e rendono necessario un diverso modello di leadership. I progressi tecnologici offrono una maggiore scelta e flessibilità sia nel modo in cui le attività vengono svolte sia nell'organizzazione e gestione delle persone.

Le competenze richieste cambiano e le strategie di *upskilling* e *reskilling* acquisiscono un'importanza crescente per consentire alle imprese di sviluppare talenti e contribuire ad approcci socialmente responsabili per accompagnare la transizione senza lasciare indietro nessuno.

Unidata ha definito con chiarezza l'insieme dei valori che condivide e persegue nei confronti delle proprie risorse, sancendoli all'interno del proprio Codice Etico.

Tra i diversi valori, rivestono fondamentale importanza i principi volti al rispetto e alla tutela della persona, nonché quelli relativi alla salute e sicurezza sul lavoro.

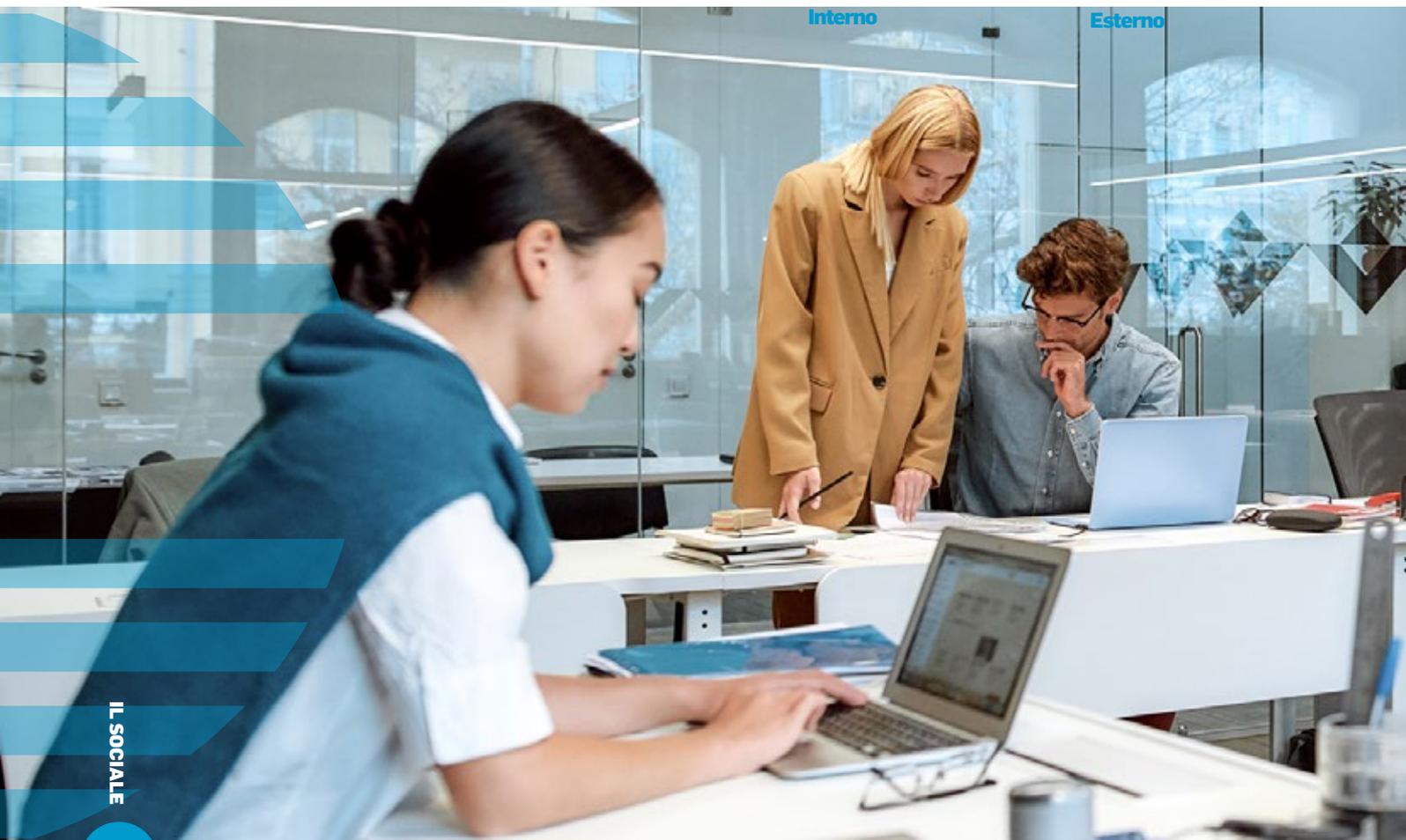
Le politiche praticate nella gestione delle risorse umane sono improntate alla valorizzazione della personalità e della professionalità di ciascun individuo, in un contesto lavorativo ispirato al rifiuto di ogni forma di discriminazione o molestia.

Unidata pone notevole attenzione alla promozione delle pari opportunità, con riferimento alle condizioni e alle opportunità di lavoro, alla formazione, allo sviluppo e alla crescita professionale di ogni lavoratore.

L'importanza del lavoro stabile e duraturo rappresenta per la società un elemento fondamentale sia come forza motivazionale per i dipendenti, sia come fattore indispensabile in un'ottica di crescita e sviluppo economico di Unidata.

4.3.1 Composizione Organico

Al 31 dicembre 2020 l'organico della società è costituito da 81 Dipendenti di cui 61 uomini e 20 Donne. La Quota Rosa all'interno della struttura si attesta quindi intorno al 25%.



Rispetto all'organico totale, 77 dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato e 4 dipendenti con contratto a tempo determinato.

Inoltre, rispetto al personale totale, 72 dipendenti hanno un contratto full-time, mentre 9 dipendenti hanno invece quello part-time.

Inoltre, si evidenzia che il 72% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, il 18% ha un'età superiore ai 50 anni e il 10% sono dipendenti di età inferiore ai 30 anni.

Unidata sostiene e pone massima attenzione nei riguardi delle persone con problemi di svantaggi psico-fisici e verso tutte le altre situazioni di disagio. Si segnala che 4 dei dipendenti fanno parte delle cosiddette categorie protette.

4.3.2 Diversità e Pari Opportunità

	N. Uomini	N. Donne	Totale
Management	6	-	6
Consiglio di amministrazione	7	1	8
Collegio sindacale	3	2	5

Tabella 10 "La composizione del board di Unidata"



La struttura organizzativa dei dipendenti è, invece, così composta:

2019

Età	N. Uomini	N. Donne	Totale	N. Uomini	N. Donne	Totale
	54	18	72	61	20	81
<30 anni	6	-	6	8	-	8
30-50 anni	42	13	55	43	15	58
>50 anni	6	5	11	10	5	15

Tabella 11 "La diversità nella composizione dei dipendenti"

2019

2020

Età	N. Uomini	N. Donne	Totale	N. Uomini	N. Donne	Totale
Età Media	40	45	42	40	45	41

Tabella 12 "L'età media dei dipendenti Unidata"

4.3.3 Occupazione

Nel 2020 sono entrati a far parte dell'organico di Unidata 13 nuovi dipendenti, registrando un tasso di entrata pari al 17%, mentre il numero di dipendenti in uscita è pari a 4 persone, corrispondente ad un tasso di uscita pari al 5%.

Il tasso di Turnover in entrata e uscita è calcolato rispettivamente come:

- rapporto tra numero di assunzioni avvenute nell'anno e il numero medio dei dipendenti tra l'inizio e la fine dell'anno;
- rapporto tra numero di dimissioni/licenziamenti avvenuti nell'anno e il numero medio dei dipendenti tra l'inizio e la fine dell'anno.

Nel 2021 è previsto l'ingaggio di due sviluppatori SW Front-end e Back end di profilo mid-junior, per integrare e supportare lo staff attuale nei progetti di R&D attualmente attivi, nello sviluppo e nella manutenzione delle piattaforme PaaS Lorwan Uniorchestra e delle applicazioni IoT, nello sviluppo di applicazioni/servizi per e-health e tele visita, e per supporto allo sviluppo SW di altri comparti di Unidata.

4.3.4 Turnover in entrata

età	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% Turnover
Uomini	5	4	1	10	17%
Donne	-	3	-	3	21%
Totale	5	7	1	13	17%
% Turnover	71%	13%	8%	17%	

Tabella 13 "Il Turnover in entrata"

4.3.5 Turnover in uscita

età	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% Turnover
Uomini	-	3	-	3	5%
Donne	-	-	1	1	7%
Totale	-	3	1	4	5%
% Turnover	-	5%	8%	5%	

Tabella 14 "Il Turnover in uscita"

Unidata si impegna ad offrire pari opportunità di lavoro senza discriminazioni di etnia, sesso, età, condizioni personali e sociali, credo religioso e politico, al fine di assicurare ai propri dipendenti un trattamento equo e meritocratico. La società garantisce che i propri dipendenti non siano assoggettati ad alcun vincolo derivante da differenze di genere all'interno dei percorsi di sviluppo e formazione degli stessi.

4.3.6 Inquadramento e Genere

Tipo di contratto applicato (Ccnl)

Il Contratto di lavoro applicato ai dipendenti è il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) settore metalmeccanico per le lavoratrici e i lavoratori addetti all'industria metalmeccanica privata e alla installazione di impianti, con eccezione del CFO a cui viene applicato il contratto dei Dirigenti delle aziende del terziario.

	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	-	2	2	-	2
Quadri	1	-	1	1	-	1
Impiegati	54	18	72	61	20	81
1 livello	2	-	2	2	-	2
3 livello	44	18	62	48	20	68
4 livello	8	-	8	11	-	11

Tabella 15 "Ripartizione per genere ed inquadramento"

	2019				2020			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	-	2	2	-	-	2	2
Quadri	-	-	1	1	-	-	1	1
Impiegati	6	55	11	72	8	58	15	81
1 livello	-	1	1	2	-	-	2	2
3 livello	3	49	10	62	5	51	12	68
4 livello	3	5	-	8	3	7	1	1

Tabella 16 "Ripartizione per inquadramento ed età"

4.3.7 Formazione e Sviluppo

Lo sviluppo, la cura, la crescita ed il benessere delle proprie risorse umane sono punti cardine cui Unidata presta notevole attenzione avvalendosi di continui programmi di formazione e adottando una politica retributiva meritocratica.

Nell'ambito delle politiche di Welfare aziendale, Unidata riserva ai propri dipendenti diverse iniziative con l'obiettivo di garantire ai propri dipendenti un miglior bilanciamento tra la sfera professionale e quella provata, migliorando così di conseguenza la qualità della vita ai propri dipendenti.

Unidata ha erogato nell'anno 2020 circa € 82.000 di incentivi di produzione a favore dei propri dipendenti. Tale somma rappresenta il 3.34% dell'EBIT del bilancio 2019.

Per quanto concerne le previsioni 2021, Unidata prevede di assicurare ai propri dipendenti un Welfare aziendale soddisfacente, basato sulla redistribuzione degli incentivi ad una gamma più vasta di figure professionali.



La società valuterà, inoltre, il trasferimento delle somme accantonate a titolo di TFR in un fondo di investimento comune.

Le politiche di retribuzione sono originate da una valutazione effettuata dai responsabili aziendali e dalla Direzione Risorse umane sulla base delle responsabilità della mansione svolta e dai principi di equità interna.

4.3.8 Salute e Sicurezza sul Lavoro

Con il termine “sicurezza sul lavoro” si intendono tutte le misure che vengono adottate per rendere salubri e sicuri i posti di lavoro. Questo per evitare tutti i rischi che possono essere connessi a ogni attività lavorativa, per ridurre o eliminare il rischio di infortuni, ma anche di incidenti e, non da meno, l'insorgere di malattie professionali.

Per malattie professionali, in particolare, si intendono tutte quelle patologie connesse ad un tipo di attività lavorativa e al suo esercizio. Si tratta di una malattia che spesso non arriva in modo irruento, ma agisce progressivamente e lentamente nel tempo, ma riguardo alla quale è chiaro che, se il lavoratore avesse svolto un'altra professione o se questa fosse stata svolta in un ambiente più salubre, non si sarebbe ammalato in quel modo.

Unidata tutela l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti e collaboratori, impegnandosi a diffondere una cultura della salute e sicurezza sul lavoro che tenda a sensibilizzare il personale sui rischi correlati alle attività svolte e a promuovere comportamenti responsabili.

Sono adottate tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

Il testo che unisce tutta la normativa di riferimento è il Testo Unico della Sicurezza sul lavoro, conosciuto anche come D. Lgs. 81/2008.

Tra le misure generali, previste dal T.U.S ci sono:

- valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza;
- eliminazione dei rischi o se non è possibile la riduzione di essi in relazione alle conoscenze di tipo tecnico;
- sostituzione dei rischi alla fonte;
- utilizzo limitato di agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- controllo sanitario dei lavoratori;
- informazione e formazione adeguate per i lavoratori;
- informazione e formazione adeguate per dirigenti e preposti;
- informazione e formazione adeguate per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- partecipazione e consultazione dei lavoratori;
- partecipazione e consultazione dei rappresentanti per la sicurezza;
- programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo del livello di sicurezza, anche attraverso l'adozione di codici di condotta e buone prassi.

Il Testo Unico ha in particolare introdotto il tema della valutazione dei rischi come *"adempimento di assoluta centralità"* e che *"deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari"*.

Connessa alla valutazione dei rischi c'è il documento di valutazione dei rischi (DVR) che deve per l'appunto formalizzare quanto si è appreso sul rischio connesso all'azienda e ai lavoratori.

Questo documento deve avere una data e deve contenere:

- la relazione sulla valutazione dei rischi, in cui vengano precisati i criteri usati per valutarla;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e i dispositivi di protezione che vengono adottati;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e protezione attuate e i dispositivi di prevenzione attuati;
- il programma delle misure che dovranno migliorare nel tempo i livelli di sicurezza così come le procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, insieme ai ruoli all'interno dell'azienda di chi se ne deve occupare. Queste possono essere solo persone che hanno adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici e per le quali è richiesta capacità professionale, esperienza specifica, formazione adeguata e addestramento.

In linea con quanto stabilisce il testo unico, Unidata ha redatto in data 06 giugno 2015 il primo Documento di Valutazione che tratta dei Rischi connessi al Cablaggio e la Manutenzione di reti in fibra ottica già installate in pozzetti o in cabine lungo reti stradali. Tale documento è stato revisionato e aggiornato in data 08 aprile 2021.

Il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) è l'Ing. Marco Picierro mentre il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) è la Sig.ra Brigida Bifulco.

L'attività di cablaggio di reti di fibra ottica consiste unicamente nel collegamento di cavi dati realizzato con macchine giuntatrici a fusione non collegate alla rete elettrica. Le operazioni che il lavoratore deve fare sono quelle di tagliare il cavo con delle forbici, spellarlo mediante utensile a mano, posizionarlo all'interno della macchina giuntatrice e riposizionare il cavo giuntato.

Tuttavia, l'attività è considerata particolarmente a rischio in quanto l'ambiente di lavoro influenza la semplicità delle operazioni.

Tale attività viene svolta prevalentemente su strade pubbliche, in camerette sotterranee con accesso su strada pubblica, o su cabine esterne posizionate su marciapiedi.

L'attività lavorativa è svolta da una squadra, composta da due operai specializzati, di cui un preposto. La squadra è dotata di mezzo aziendale (un furgone) per il trasporto di tutte le attrezzature necessarie per gli interventi da eseguire. All'interno del furgone sono presenti utensili manuali, giunti ottici, una giuntatrice a fusione, delle scatole impermeabili (moffole) da utilizzare per le connessioni in ambienti particolarmente umidi, scale portatili, avviatori a batteria e un kit di alcool isopropano per la pulizia di fibre ottiche. Inoltre, il mezzo deve trasportare la segnaletica stradale per il segnalamento del cantiere stradale.

Per ciò che concerne le sostanze utilizzate, va evidenziato l'impiego di alcool isopropilico.

Dopo la di rimozione dei rivestimenti esterni (primario e secondario) del cavo, la fibra vetrosa esposta deve essere pulita. Per questa attività è consigliabile usare, con le dovute cautele di sicurezza per evitare ingestione, spargimento e inalazione, alcool incolore isopropilico con purezza superiore al 98%, utilizzando un panno che non rilasci pelucchi.

I principali fattori di rischio sono connessi a:

- ambienti di lavoro;
- svolgimento delle attività lavorative;
- impiego e utilizzo di macchine e attrezzature.

I principali rischi specifici dell'attività possono essere riassunti come segue:

- interferenza con il cantiere stradale;
- segnalamento cantieri stradali;
- caduta dall'alto;
- ambienti a rischio inquinamento o confinati.

Analisi dei rischi connessi agli ambienti di lavoro e misure di prevenzione

Le attività di cablaggio e di manutenzione della rete in fibra ottica vengono svolte prevalentemente su strade pubbliche, in camerette sotterranee con accesso su strada pubblica, lungo la carreggiata veicolare o su marciapiedi, o in cabine esterne posizionate su marciapiedi.

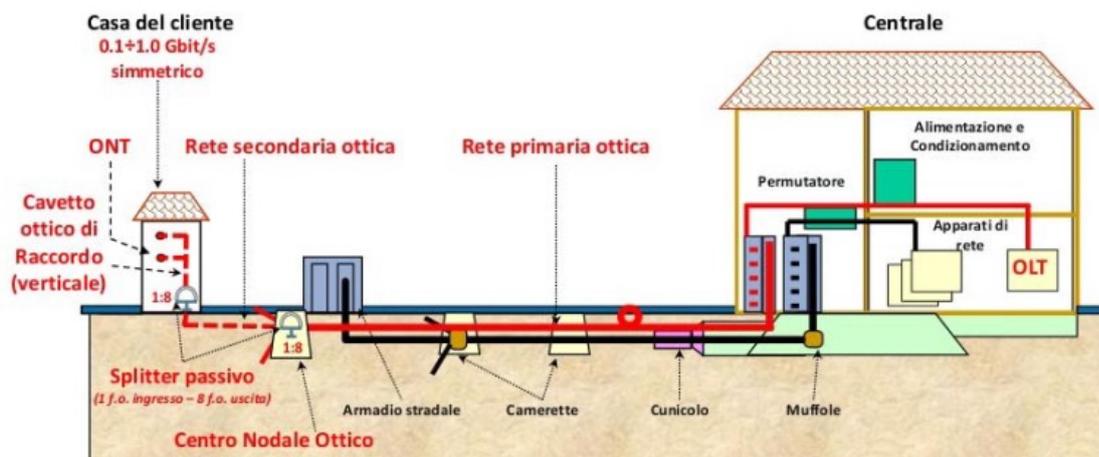


Figura 17 "Illustrazione del collegamento tra la centrale e la casa del cliente"

Le attività di cablaggio si svolgono prevalentemente nei seguenti luoghi:

1. armadietto stradale;
2. pozzetto stradale;
3. cabine dati interrante o Cameretta;
4. altri luoghi da valutare caso per caso.

Ogni attività svolta su strada pubblica con presenza veicolare, si configura come cantiere stradale; pertanto, è fondamentale valutare i rischi connessi alla interferenza delle lavorazioni con il traffico veicolare e il transito dei pedoni.

Principali fattori di rischio

- Investimento dei lavoratori da parte dei veicoli;
- caduta dei pedoni nel pozzetto o nella cameretta.

Misure di prevenzione

Segnalamento del cantiere stradale ai sensi di:

- d.lgs 81/08 e smi - Titolo V
- decreto Interministeriale 4 marzo 2013 - Criteri generali di sicurezza relativi alle procedure di revisione, integrazione e apposizione della segnaletica stradale destinata alle attività lavorative che si svolgono in presenza di traffico veicolare;
- d.m. 10 luglio 2002 - Disciplinare tecnico relativo agli schemi segnaletici, differenziati per categoria di strada, da adottare per il segnalamento temporaneo;
- d.lgs 30 aprile 1992, n. 285 e s.m.i. (DL 192/14) - Nuovo codice della strada Edizione 2015.



Quando le attività lavorative vengono svolte nelle camerette sotterranee, occorre valutare i rischi relativi gli ambienti a sospetto inquinamento o confinati.

Le cabine dati interrato cosiddette "camerette" generalmente sono ambienti di piccole dimensioni (4/5 mq) e interrati, con unico accesso da un tombino; pertanto devono essere considerate come "ambiente sospetto di inquinamento o confinato".

Il piano di calpestio nella cameretta è posizionato ad una profondità superiore ai 2 m rispetto al piano stradale; pertanto, i lavoratori sono esposti al rischio di caduta dall'alto.

Nelle camerette confluiscono le dorsali delle reti dati composte da doppiini telefonici e fibra ottica; non sono presenti impianti elettrici di alta e media tensione.

Principali fattori di rischio

- asfissia;
- intossicazione;
- caduta dei lavoratori durante l'accesso alla cameretta.

Misure di prevenzione

- dispositivi di Protezione Individuale quali le Protezioni delle vie respiratorie;

- utilizzo di idonee attrezzature per l'accesso;
- procedure di emergenza e salvataggio;
- misure e precauzioni preliminari;
- informazione, formazione, addestramento e idoneità sanitari per la mansione specifica;
- segnaletica.

Analisi dei rischi connessi alle attività lavorative

Le operazioni svolte da Unidata spa hanno bisogno di personale specializzato che sia in grado di operare giunzioni e collegamenti su cavi di fibra ottica, utilizzando attrezzature specializzate di notevole evoluzione tecnologica.

Le attività lavorative comprendono le seguenti fasi:

1. preparazione del mezzo di trasporto;
2. tragitto stradale andata;
3. segnalamento del cantiere stradale;
4. intervento in armadietto stradale;
5. intervento in pozzetto stradale a livello;
6. intervento in cameretta dati;
7. smantellamento del cantiere stradale;
8. tragitto stradale ritorno;

Principali fattori di rischio

- movimentazione manuale dei carichi;
- caduta a livello.

Misure di prevenzione

- segnalazione e delimitazione di cantieri fissi;
- l'ambiente di lavoro deve essere mantenuto in modo efficiente durante l'esecuzione delle lavorazioni;
- dispositivi di Protezione Individuale;
- informazione, formazione, addestramento;
- corretta postura.

Unidata ha provveduto ad aggiornare il suo Documento di Valutazione del Rischio Biologico al fine di uniformarsi alle disposizioni del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" del 24 aprile 2020.

La valutazione è stata condotta per individuare le misure di tutela ai fini della prevenzione e protezione dall'eventuale contagio dal virus SARS-CoV-2.

Mediante l'applicazione della METODOLOGIA DI VALUTAZIONE INTEGRATA elaborata dall'INAIL e riportata nel "Documento tecnico sulla possibile ri-

modulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione” (INAIL, 2020), sono stati valutati e classificati i livelli di rischio per i lavoratori aziendali, in relazione alle mansioni svolte.

Mansione	Classe di aggregazione	Classe di Rischio
Operaio installatore impianti telefonici e trasmissione dati	2	BASSO
Impiegato videoterminalista/carrellista	3	BASSO
Operaio addetto alla logistica di magazzino	3	BASSO
Impiegato videoterminalista	3	BASSO

Numero Ore di Formazione sulla Salute e Sicurezza dei Lavoratori

	2019	2020
	138 ore	52 ore

Tabella 17 "Ore di formazione salute e sicurezza"

In questo periodo di emergenza da SARS-CoV-2 e in considerazione delle difficoltà operative determinate dalle misure di contenimento, Unidata, come la maggior parte delle aziende, è stata impossibilitata a fornire un sostanzioso montante di ore per l'aggiornamento e la formazione.

Come si può notare nella tabella sovrastante, notevole è la riduzione delle ore di formazione relative all'anno 2020 rispetto al 2019. I corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono una delle colonne portanti di ogni strategia di prevenzione del rischio, ed è proprio per questo motivo che l'azienda, nonostante le diverse limitazioni è riuscita a fornire tale formazione utilizzando piattaforme digitali.

Infotuni sul Lavoro

L'infotunio sul lavoro, ovvero un evento nefasto che provoca un danno all'integrità psico-fisica di un lavoratore durante il normale svolgimento dell'attività lavorativa, viene mitigato dalla società in modo da regolare il rischio professionale, cioè quel rischio correlato all'attività lavorativa.

Unidata tutela l'integrità fisica di chi svolge qualsiasi attività per l'azienda. Nel biennio 2019-2020 non si sono verificati infotuni di nessun genere.

4.4 La catena di approvvigionamento

GRI 102-9 102-42 414-1

Il processo di selezione dei Fornitori o Systems è guidato da principi inderogabili di trasparenza, efficienza economica e conformità alle normative vigenti.

L'azienda richiede ai propri Business Partner di presentare certificazioni in merito alla gestione della qualità della salute, della sicurezza sul lavoro e degli impatti ambientali. Al fine di concludere positivamente il processo di accreditamento, tutti i fornitori devono sottoscrivere specifiche clausole relative a tematiche ambientali e di responsabilità sociale che includono il rispetto della normativa applicabile, il possesso dei titoli autorizzativi previsti e l'adozione di principi di tutela dei diritti dei lavoratori, con particolare attenzione alla tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori sanciti a livello internazionale.

Per quanto attiene le procedure di approvvigionamento dei materiali necessari alla realizzazione del progetto, Unidata svilupperà una piattaforma interattiva per la gestione della Supply Chain, avendo riguardo all'ottimizzazione del processo di:

- acquisizione di nuovi fornitori;
- valutazione dei requisiti dei nuovi fornitori e di quelli preesistenti;
- monitoraggio della documentazione necessaria per completare gli ordini;
- processo di affidamento delle commesse.

Per avvalorare ulteriormente il proprio impegno verso la Responsabilità sociale d'impresa, Unidata si è posta tra gli obiettivi del prossimo futuro, quello di procedere alla qualificazione e la successiva valutazione dei fornitori non solo verificando i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, ma anche analizzando il rispetto dei criteri di sostenibilità ambientale.

Si tratterà di creare un sistema di "Vendor Rating Sostenibile" ovvero un processo gestionale finalizzato a misurare la performance dei fornitori e a favorire il miglioramento delle forniture rispetto a parametri di valutazione di tipo ambientale e sociale pur mantenendo invariati quelli tradizionali.

In tale contesto, sono stati analizzati anche i rischi relativi alla Catena di Fornitura. Di seguito sono stati riportati quelli più significati in relazione all'attività svolta:

1. Rischi connessi alla responsabilità solidale nei contratti di appalto

Le procedure di affidamento delle lavorazioni ai Systems saranno gestite secondo le linee guida per gli appalti. In particolare, i contratti di appalto che verranno stipulati da Unidata con i singoli fornitori si baseranno su un Accordo Quadro appositamente studiato e verificato dai Legali della società.

Tale accordo prevede, la stipula di vari documenti per lo svolgimento delle singole fasi del Contratto, i quali saranno da considerarsi parte integrante dello stesso ovvero:

- A. Contratto Quadro;
- B. Convezione di Affidamento;
- C. Lettere di Incarico.

L'Accordo Quadro prevede, in sede di stipula, lo scambio tra le parti della documentazione tecnico-amministrativa relativa alla specifica commessa, ai sensi delle disposizioni contenute nel D.lgs 81/2008 e s.m.i., del D.lgs 163/2006 e dell'ulteriore normativa applicabile ai rapporti di specie.

Di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo:

- 1.** Visura camerale dell'iscrizione alla C.C.I.A.A.;
- 2.** Autodichiarazione di redazione del Documento di Valutazione dei Rischi di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a) o art. 96 comma 2, del D.lgs 81/2008;
- 3.** Elaborati grafici e progettuali;
- 4.** Dichiarazione di non essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del presente decreto legislativo (D.lgs. 81/2008, allegato XVII comma 1 lettera d) durata 1 anno;
- 5.** Dichiarazione dell'organico medio annuo distinto per qualifica e dichiarazione relativa al contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori;
- 6.** Polizza assicurativa con relativa quietanza in corso di validità;
- 7.** Piano Operativo di Sicurezza (POS) redatto secondo D.lgs. 81/2008, allegato XVI;
- 8.** Modelli UNILAV + idoneità sanitarie + attestazioni di formazione degli operatori impiegati in cantiere;
- 9.** Elenco del personale che effettuerà le lavorazioni;
- 10.** Attestati e nomine di RLS, RSPP, Medico Competente, Addetti emergenze e Preposti;
- 11.** Esito valutazione rumore;
- 12.** LUL (Libro Unico Lavoratori): ossia le buste paga degli ultimi tre mesi, dei dipendenti presenti nell'elenco del personale e di tutti i preposti e addetti sicurezza, prevenzione ecc. qualora non fossero nell'elenco, facendo attenzione a non rendere noti i dati sensibili ossia i vari importi in euro presenti sulle buste paga ed anche l'importo della paga oraria. Mentre devono essere visibili: la data assunzione, il tipo di contratto se a tempo determinato o indeterminato, la qualifica ed il livello di inquadramento, le ore lavorate (presenze) nel mese;
- 13.** Certificazione di validità semestrale, sottoscritta dal Collegio sindacale, ove esistente, ovvero da un professionista iscritto ODCEC, inerente la regolarità del versamento delle ritenute fiscali operate ai propri dipendenti;
- 14.** Relativa offerta dell'appaltatore;
- 15.** Dichiarazione del committente in relazione all'aliquota IVA da applicare per i lavoratori oggetto dell'appalto;
- 16.** Elaborati tecnici esecutivi, strutturali, impiantistici (salvo integrazioni che il Committente si impegna a fornire entro la data di consegna dei lavori);
- 17.** Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) Ricognitivo;

18. Piano di sicurezza e coordinamento complessivo della stima dei costi per la sicurezza e il fascicolo tecnico contenente le informazioni utili ai fini della prevenzione dei lavoratori durante l'esecuzione dei lavori.

La stipula dell'Accordo Quadro sott'intende, altresì, l'accettazione da parte dei Fornitori del Codice Etico delle società.

In tal senso Unidata si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto di condizioni contrattuali coerenti con la propria politica ambientale e con i principi etici contenuti nel Codice Etico.

2. Rischi di incorrere in sanzioni, perdite economiche e finanziarie a seguito di un'interruzione parziale o totale dei rapporti con specifici fornitori o appaltatori

Unidata seleziona i propri fornitori tra quelli presenti nella propria 'Vendor List'.

Per tutti i fornitori che si interfaceranno con il progetto, è prevista una procedura di accreditamento e monitoraggio nel tempo, che permetterà di mitigare il rischio di acquisto di beni e servizi da fornitori non affidabili o non dotati dei requisiti previsti a norma di legge.

Gli stessi verranno preventivamente verificati, sia in relazione alla propria situazione economico-finanziaria, sia riguardo l'assenza di pregiudizievoli in capo alla Società e dovranno fornire e mantenere aggiornati gli specifici documenti richiesti in fase di accreditamento. Il rischio di incorrere in sanzioni, perdite economiche e finanziarie è mitigato dall'ampia disponibilità di fornitori facenti parte della stessa categoria e quindi facilmente sostituibili in caso di interruzione improvvisa o programmata della fornitura.

4.5 La customer satisfaction

GRI 102-29

La Customer Care quale fondamentale indicatore della performance aziendale di Unidata.

Per Customer Satisfaction si intende la percezione del cliente che il sistema di offerta di un'azienda ha raggiunto o superato le proprie aspettative, relativamente all'insieme di benefici e costi per lui rilevanti ai fini dell'acquisto e della fruizione di quel sistema di offerta.

La soddisfazione della clientela rappresenta lo scopo primario di Unidata in quanto azienda fortemente orientata al mercato, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione continuativa, stabile e durevole con la clientela, tramite la ricerca della soddisfazione dei suoi bisogni, desideri ed aspettative.

Alla base della customer satisfaction vi è dunque la creazione di valore per i clienti, ovvero la soddisfazione dei loro bisogni e delle loro esigenze in modo efficace ed efficiente.

Unidata ha ben presente che dalla customer satisfaction scaturisce la customer loyalty. La fidelizzazione del cliente può essere considerata come



una forma di investimento a lungo termine che contribuisce all'aumento del passaparola positivo e, di conseguenza, a migliorare l'immagine del brand.

La soddisfazione e fidelizzazione del cliente comporta importanti effetti positivi, in quanto il cliente soddisfatto:

- difficilmente recede dal contratto di fornitura, assicurando all'azienda un maggior flusso di vendite nel tempo;
- tende ad aumentare e differenziare i suoi acquisti, sottoscrivendo contratti anche per servizi aggiuntivi;
- è tendenzialmente disposto a pagare un prezzo di attivazione dei servizi più alto o tende ad effettuare minore pressione sugli sconti.

Unidata considera il benessere dei propri clienti il motore della propria crescita. Nel 2020 la società si è adoperata nel rendere ancora più agevoli e efficienti le procedure di contatto coi propri clienti. Infatti, ha migliorato il proprio servizio clienti fornendo un unico Numero Verde, mediante il quale si può contattare i diversi settori di Unidata da qualsiasi utenza fissa nazionale in modo gratuito.

Come già menzionato, la società svolge il proprio operato fornendo un servizio di alta qualità e lo dimostrano gli indicatori di qualità relativi all'anno 2020;



Si può inoltre notare come la crescita economica della società si rispecchia nell'ampliamento del portafoglio clienti.

	2019	2020	Variazione %
Clienti Business	1.685	1.862	+ 10,5%
Clienti Retail	5.377	7.603	+ 41,4%
Wholesalers	13	13	-
TOTALE	7.075	9.478	

Tabella 18 "Composizione portafoglio Clienti Unidata"

Unidata, dal 2020, ha optato per l'accrescimento del numero dei contratti stipulati nei confronti della clientela residenziale a fronte dei contratti di cessione della rete in modalità IRU. L'ottimo risultato è comprovato dall'aumento del 41,4% del numero di contratti privati.

La società attua una attenta politica di prezzo e fidelizzazione per contrastare la tendenza del *churn rate* e cercare di acquisire clienti provenienti da altri concorrenti. Per rispondere alla pressione della concorrenza da parte di altri operatori, ed alla sempre maggiore richiesta di banda esercitata dal mercato, la società ha sviluppato nuove offerte a banda ultra-larga (fibra ottica) incrementando la capacità trasmissiva offerta.



Questo rappresenta un importante cambiamento di rotta della società, non più orientata esclusivamente all'installazione della linea in fibra ottica ma anche alla commercializzazione diretta del prodotto.

La nuova ottica di business è infatti orientata all'ampliamento della rete in fibra ottica di tipo FTTH ovvero proprio la rete che permette di raggiungere direttamente ogni singola abitazione.

Nel mercato altamente competitivo delle telecomunicazioni e in tempi di crisi profonda come quelli che stiamo vivendo, un alto livello di customer satisfaction può fare la differenza per Unidata; monitorare costantemente il livello di soddisfazione della clientela e agire quotidianamente al fine di migliorarlo, è diventato uno degli obiettivi strategici della funzione marketing di Unidata.

A tal fine Unidata ha deciso di porsi come obiettivo a breve termine, l'analisi e la misurazione della soddisfazione della propria clientela, in linea con quanto richiesto nella ISO 9001:2015.

La norma ISO 9001 definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della Qualità per un'organizzazione. La ISO 9001 è la norma di riferimento per un'organizzazione che intenda pianificare, attuare, monitorare e migliorare sia i

processi operativi che quelli di supporto, progettando e implementando il sistema di gestione della qualità come mezzo per raggiungere gli obiettivi. Il cliente e la sua soddisfazione sono al centro del sistema; ogni attività, applicazione e monitoraggio delle attività/processi è infatti volta a determinare il massimo soddisfacimento del cliente.

La misurazione e il monitoraggio della customer satisfaction sarà legata sia al rapporto della clientela con l'impresa che le aspettative gli stessi hanno nei confronti del servizio di cui usufruiscono.

Unidata andrà così a rendere sempre più efficace ed efficiente il proprio servizio e fortificare la propria customer loyalty.

Affinché questo obiettivo possa essere raggiunto, sarà necessario individuare il target di riferimento più adeguato per valutare correttamente la soddisfazione dei propri clienti. In questo senso, il campione scelto deve essere il più possibile rappresentativo, ovvero deve essere capace di esprimere l'intera collettività. Sarà importante tenere conto di alcune caratteristiche per campionare correttamente la propria clientela, come ad esempio quelle socio-demografiche (la fascia di età, la professione, il sesso, la nazionalità), quelle geografico-territoriali (provenienza, contesto familiare) e quelle temporali.

Il metodo che verrà applicato si baserà sulla valutazione della differenza che intercorre tra le aspettative e le percezioni dei clienti. In particolare, la customer satisfaction verrà rilevata come la "funzione delle discrepanze fra le prestazioni o caratteristiche attese per il prodotto ideale e quelle percepite nel prodotto reale".

Lo strumento principe della rilevazione della qualità percepita sarà un questionario che verrà sottoposto con una determinata periodicità alla clientela in modo da ottenere la valutazione delle prestazioni fornite.

Unidata, già a partire dalla seconda metà del 2021, intende implementare un efficace sistema di Customer Service Management.



The page features a decorative design consisting of several horizontal bars of varying lengths and colors. The top three bars are a dark blue, while the bottom three bars are a lighter, cyan blue. Each bar has a bokeh effect, with soft, out-of-focus circles of the same color scattered across it. The bars are separated by white space, creating a layered, modern aesthetic.

APPENDICE



Appendice 1 - GRI Standards

GRI 102-55

Nella seguente tabella sono presentate le tematiche di sostenibilità repute materiali per il Unidata correlate ai Topic definiti dai "GRI Sustainability Reporting Standards", che sono stati rendicontati all'interno della DNF.

GRI-Standards	Capitoli	Par
GRI 102: General Standard Disclosure		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1
102-2	Attività svolte, marchi, prodotti e servizi	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1
102-3	Ubicazione sede centrale	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1
102-4	Ubicazione delle operazioni	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1
102-5	Assetto proprietario	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1-2.3
102-6	Mercati serviti	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1-2.3
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	IL SOCIALE 4.3
102-9	Descrizione della catena di fornitura	IL SOCIALE 4.4
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.1 PREMESSA METODOLOGICA
102-11	Principio o approccio precauzionale	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.4
102-12	Iniziative esterne	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.11 L'AMBIENTE 3.6
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione del principale decision-maker	LETTERA AGLI STAKEHOLDERS LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.4
102-15	Impatti, rischi e opportunità chiave	L'AMBIENTE 3.5 IL SOCIALE 4.2
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	LA SOSTENIBILITÀ 1.1 LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.5
GOVERNANCE		
102-18	Struttura di governo	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.3
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	LETTERA AGLI STAKEHOLDERS LA SOSTENIBILITÀ 1.2
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.3
102-23	Presidenza del più alto organo di governo	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.4
102-25	Conflitto di interessi	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE 2.4

GOVERNANCE

102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	LA SOSTENIBILITÀ	1.4
		LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE	2.4
		LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE	2.6-2.7 2.8-2.11
		L'AMBIENTE	3.1-3.4-3.6
		IL SOCIALE	4.1-4.5
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	PREMESSA METODOLOGICA	
102-32	Indicare quale comitato o posizione verifica e approva il bilancio di sostenibilità	PREMESSA METODOLOGICA	

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

102-40	Stakeholder del gruppo	LA SOSTENIBILITÀ	1.2
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	IL SOCIALE	4.4
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	LA SOSTENIBILITÀ	1.4
102-44	Temi emersi dallo stakeholder engagement	LA SOSTENIBILITÀ	1.4

PROCESSO DI REPORTING

102-46	Definizione dei contenuti del report di sostenibilità e limiti relativi ai temi	PREMESSA METODOLOGICA	
		LA SOSTENIBILITÀ	1.2
102-47	Lista dei temi materiali	LA SOSTENIBILITÀ	1.4
102-50	Periodo rendicontato	PREMESSA METODOLOGICA	
102-52	Periodicità di rendicontazione	PREMESSA METODOLOGICA	
		LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	
102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI	PREMESSA METODOLOGICA	
102-55	Indice GRI	APPENDICE GRI STANDARDS	

GRI 200: Specific Standard Disclosures - Categoria Economica -

PERFORMANCE ECONOMICA - GRI 201: Performance economica

201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE	2.6
--------------	---	----------------------------	-----

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI - GRI 203

203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE	2.7-2.8 2.9-2.11
--------------	--	----------------------------	---------------------

ANTICORRUZIONE - GRI 205

205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anticorruzione	Durante l'anno 2020 non sono state registrate azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust e pratiche mono-polistiche.	
--------------	---	---	--

COMPORAMENTO ANTI-COMPETITIVO - GRI 206

206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Durante l'anno 2020 non sono state registrate azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust e pratiche mono-polistiche.
--------------	---	---

GRI 200: Specific Standard Disclosures - Categoria Economica -**ENERGIA - GRI 302**

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	L'AMBIENTE	3.4
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	L'AMBIENTE	3.4
302-3	Intensità energetica	L'AMBIENTE	3.4
302-4	Riduzione dei consumi di energia	L'AMBIENTE	3.4

EMISSIONI - GRI 305

305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (Scope 1)	L'AMBIENTE	3.4
305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra (Scope 2)	L'AMBIENTE	3.4

VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI - GRI 308

308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	L'AMBIENTE LA SOCIETÀ	3.3-3.4 2.2
--------------	--	--------------------------	----------------

GRI 400: Specific Standard Disclosures - Categoria Sociale -**OCCUPAZIONE - GRI 401**

401-1	Nuove assunzioni e turnover	IL SOCIALE	4.3
--------------	-----------------------------	------------	-----

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI - GRI 403

403-1	Rappresentanza dei lavoratori in contesti formali relativi a salute e sicurezza	IL SOCIALE	4.3
403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	IL SOCIALE	4.3
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	IL SOCIALE	4.3

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - GRI 405

405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	IL SOCIALE LA SOCIETÀ	4.3 2.3
--------------	--	--------------------------	------------

NON DISCRIMINAZIONE - GRI 406

406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	Durante l'anno 2020 non si sono verificati episodi di discriminazione all'interno dell'azienda.
--------------	--	---

VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI - GRI 414

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	IL SOCIALE	4.4
--------------	--	------------	-----

PRIVACY DEL CLIENTE - GRI 418

418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdite di dati del cliente	Durante l'anno 2020 non sono stati registrati reclami relativi a violazioni della privacy.
--------------	---	--

COMPLIANCE SOCIO - ECONOMICA - GRI 419

419-1	Non compliance con leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	Durante l'anno 2020 non sono stati registrati casi di non conformità e sanzioni significative rispetto alla violazione di leggi e regolamenti in ambito economico e sociale.
--------------	---	--



Appendice 2 - Indice Tabelle e Figure

Indice delle figure

Figura 1	“Unidata e i suoi Stakeholders”	13
Figura 2	“The Sustainable Development Goals”	14
Figura 3	“Unidata e gli obiettivi SDG”	15
Figura 4	“Le 19 tematiche analizzate”	16
Figura 5	“La Matrice di Materialità di Unidata”	17
Figura 6	“I temi rilevanti per Unidata e i suoi Stakeholders”	17
Figura 7	“L'azionariato di Unidata”	25
Figura 8	“Il Consiglio di Amministrazione Unidata”	26
Figura 9	“Il Collegio Sindacale di Unidata”	27
Figura 10	“Il Management di Unidata”	28
Figura 11	“Andamento titolo Unidata”	39
Figura 12	“Performance quotazione Unidata”	39
Figura 13	“Andamento warrant Unidata”	40
Figura 14	“Evoluzione della copertura di rete in fibra ottica”	43
Figura 15	“Copertura fibra ottica Unidata sulla città di Roma”	44
Figura 16	“Struttura Data Center sede centrale Unidata”	57
Figura 17	“Illustrazione del collegamento tra la centrale e la casa del clienti”	101

Indice delle tabelle

Tabella 1	“Conto economico a Valore Aggiunto”	37
Tabella 2	“Obiettivi creazione PoP”	44
Tabella 3	“Obiettivi Implementazione PoP”	45
Tabella 4	“Obiettivi Copertura Aree Grigie Unifiber per terzi”	48
Tabella 5	“Obiettivi Copertura Aree Grigie Unifiber per Unidata”	48
Tabella 6	“Consumi Unidata da Fonti non Rinnovabili”	74
Tabella 7	“Consumi Unidata da Fonti Rinnovabili”	74
Tabella 8	“Emissioni dirette GHG”	75
Tabella 9	“Emissioni indirette di GHG”	75
Tabella 10	“La composizione del board di Unidata”	94
Tabella 11	“La diversità nella composizione dei dipendenti”	95
Tabella 12	“L'età media dei dipendenti Unidata”	95
Tabella 13	“Il Turnover in entrata”	96
Tabella 14	“Il Turnover in uscita”	96
Tabella 15	“Ripartizione per genere ed inquadramento”	97
Tabella 16	“Ripartizione per inquadramento ed età”	97
Tabella 17	“Ore di formazione salute e sicurezza”	104
Tabella 18	“Composizione portafoglio Clienti Unidata”	109

**DICHIARAZIONE
INDIVIDUALE
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016**

WWW.UNIDATA.IT