



Dichiarazione individuale
di carattere non
finanziario ai sensi del D.
Lgs. n. 254/2016

Bilancio di Sostenibilità - ESG Report

Sommario

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
PREMESSA METODOLOGICA	5
1. LA SOSTENIBILITÀ PER UNIDATA	6
1.1 L'approccio di Unidata	6
1.2 Unidata Società Benefit	7
1.3 La Reputazione del Brand	8
1.4 Gli stakeholder	10
1.5 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)	10
1.6 L'analisi di materialità	11
2 LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE	14
2.1 La Storia	14
2.2 Contesto di riferimento	16
2.3 La Corporate Governance	18
2.3.1 L'assemblea degli Azionisti	19
2.3.2 Consiglio di Amministrazione	20
2.3.3 Il Collegio Sindacale	21
2.3.4 Il Management	22
2.4 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	22
2.4.1 Organismo di Vigilanza	23
2.4.2 Codice etico	23
2.4.3 Enterprise Risk Management	24
2.5 Performance economica e distribuzione del valore	31
2.6 Implementazione della rete di fibra ottica	35
2.6.1 La digitalizzazione delle aree grigie	38
2.6.2 La sicurezza della rete in fibra e networking	39
2.6.3 La qualità del servizio	40
2.7 Sviluppo dei servizi Data Center e cloud	42
2.7.1 La sicurezza del Data Center	43
2.8 Cybersecurity	46
2.9 Centralità del cliente	48
2.9.1 Da azienda orientata al cliente ad azienda Cliente Centrica	48
3 L'AMBIENTE	50
3.1 L'approccio alla tutela dell'ambiente	50
3.2 Conformità al regolamento ambientale	51
3.3 Le iniziative di Unidata per l'ambiente	51

3.4 Efficienza energetica: Consumi energetici ed emissioni	53
3.4.1 Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 1	54
3.4.2 Emissioni Indirette di Gas Serra SCOPE 2	55
3.5 I rischi ambientali	56
3.6 Ricerca, Sviluppo e soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile	57
4. IL SOCIALE	59
4.1 Misure di Sostenibilità Sociale	59
4.2 I Rischi in ambito Sociale e della Comunità	62
4.3 La Struttura Organizzativa	64
4.3.1 Composizione Organico	65
4.3.2 Diversità e Pari Opportunità	65
4.3.3 Occupazione e Turnover	66
4.3.4 Inquadramento e Genere	67
4.3.5 Formazione e Sviluppo	67
4.3.6 Salute e Sicurezza sul Lavoro	68
4.4 La Catena di Approvvigionamento	69
4.5 La Customer Satisfaction	70
Appendice 1 - GRI Standards	73
Appendice 2 – Indice tabelle e figure	77

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14 102-21 102-52

Cari Stakeholder,

il 2022 è stato un anno di risultati importanti per Unidata, seppure in un contesto molto incerto. Lasciata alle nostre spalle la fase più acuta della pandemia da Covid-19, le tensioni internazionali hanno messo a dura prova l'economia, con dirette ripercussioni sulle nostre priorità e sugli andamenti dei mercati azionari di tutto il mondo.

Unidata è entrata nel terzo anno dalla quotazione, ed in tali condizioni di contesto ha saputo dimostrare anche per questo esercizio di essere apprezzata dai propri Clienti e da molti Investitori.

Abbiamo anche quest'anno il privilegio e la fortuna di poter presentare risultati importanti, con numeri positivi e confortanti. L'importanza strategica del settore in cui Unidata ha scelto di operare sin dalla prima diffusione dell'uso della rete Internet nel nostro Paese, e gli importanti e oculati investimenti fatti nel corso degli anni e dei decenni, continuano a premiare le nostre scelte nel tempo.

Tante le iniziative che hanno caratterizzato il 2022: dalla trasformazione in Società Benefit con delibera assembleare nella primavera del 2022, alla sottoscrizione di un accordo di investimento con il fondo ESG gestito da Azimut Libera Impresa per la creazione di un grande Green Data Center a Roma. È stata costituita Unitirreno per il cablaggio con fibre sottomarine per una tratta di 900 Km che collegherà Mazara del Vallo a Genova, con sbracci verso Roma-Fiumicino e la Sardegna. Abbiamo inoltre confermato e incrementato, con un raddoppio generale dei valori, il nostro impegno nell'importante attività di infrastrutturazione in fibra ottica, con tecnologia Fiber To The Home, delle cosiddette aree grigie del Lazio e, in prospettiva, del Centro Italia con Unifiber, costituita insieme al fondo internazionale CEBF.

L'acquisizione dell'Internet Provider milanese TWT rappresenta, come prima operazione di M&A della nostra storia, un passo fondamentale nel solco del processo di crescita che proseguirà, nel corso dell'esercizio 2023, con il passaggio dal mercato Euronext Growth Milan di Borsa Italiana al mercato regolamentato e, in particolare, al suo segmento STAR Milan.

Con questa breve lettera ho cercato di mostrare anzitutto la coerenza del nostro percorso, ben rappresentato e ponderato dal piano industriale approvato a fine Novembre. Abbiamo sempre lavorato nella certezza che obiettivi chiave e scelte mirate fossero la garanzia di successi nell'immediato così come nel medio e nel lungo periodo e continueremo a pensarlo e a farlo.

Ringraziandovi per la fiducia accordataci anche quest'anno, vi auguro una buona lettura.

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

In linea con il percorso di sostenibilità intrapreso nel 2020, Unidata ha predisposto per il terzo anno consecutivo la propria Dichiarazione individuale di carattere Non Finanziario (di seguito anche DNF o, informalmente, Bilancio di Sostenibilità), in conformità agli art. 3 e 7 del D.lgs. 254/2016 di attuazione della Direttiva 2014/95/EU (Non Financial Reporting Directive), al fine di garantire la massima trasparenza al mercato ed ai propri stakeholder. Il presente documento, fa riferimento alle informazioni non finanziarie pertinenti all'esercizio dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022. I dati relativi agli anni precedenti sono stati inclusi a scopo comparativo per fornire un'analisi dell'andamento delle attività societarie.

L'obiettivo di questo documento è quello di offrire una rappresentazione delle attività aziendali e dei risultati ottenuti da una prospettiva diversa rispetto a quella prettamente economica, facendo emergere l'attenzione di Unidata nei confronti dell'ambiente, delle persone, e della comunità.

Partendo dalla matrice di materialità - uno strumento fondamentale per Unidata che rappresenta la visione complessiva degli stakeholders interni ed esterni rispetto ai temi emersi nell'analisi di materialità - questo documento analizza ed evidenzia le aree E-S-G (Environnement, Social, and Governance) e gli impatti prodotti rispetto ai temi identificati come materiali per Unidata.

Nel rispetto di questa premessa, Unidata ha basato la propria strategia di rendicontazione non finanziaria sui seguenti pilastri, al fine di garantire una rappresentazione onnicomprensiva della performance di sostenibilità dell'azienda. (Per maggiori approfondimenti consultare Tabella 3 - Rischi ESG a pag. 13)

- **Le aree ESG:** ogni capitolo della DNF affronta ciascuno dei temi materiali associati alle aree ESG, le quali sono fortemente legate ai *"Sustainable Development Goals"* (SDGs) ovvero gli obiettivi di sviluppo sostenibile;
- **I rischi non finanziari:** è stata predisposta una mappatura dei rischi che sono connessi ai temi di sostenibilità e considerati materiali per la società, nonché le modalità di gestione dei rischi stessi;
- **Gli impegni:** sono stati riportati gli SDGs, condivisi da Unidata, sui quali si ritiene di poter dare un maggiore contributo mediante la definizione di impegni al lungo termine.

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards (2016): opzione Core, della Global Reporting Initiative¹. In linea con le pratiche di rendicontazione descritte, nell'appendice di questo documento è possibile consultare una tabella comprensiva dei temi analizzati in relazione ai topic definiti da GRI.

In considerazione della volontarietà nell'adozione della presente DNF 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.

Il documento è stato sottoposto all'esame, valutazione e approvazione del Consiglio di Amministrazione di Unidata S.p.A. in data 14/03/2023, il quale dichiara che le informazioni riportate nella presente Dichiarazione individuale di carattere Non Finanziario sono conformi alle previsioni dell'art. 3 del D.lgs. 254/16.

¹ Gli Standard GRI rappresentano le buone pratiche per la reportistica pubblica in merito a una gamma di impatti economici, ambientali e sociali. La rendicontazione di sostenibilità basata sugli standard fornisce informazioni sui contributi positivi o negativi di un'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

1. LA SOSTENIBILITÀ PER UNIDATA

1.1 L'approccio di Unidata



L'approccio di Unidata alla sostenibilità è orientato alla adozione 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. In quanto impresa socialmente responsabile, Unidata è consapevole che la transizione è possibile solo attraverso il costante coinvolgimento e la stretta collaborazione con i propri stakeholder.

I fattori ESG sono, di fatto, già parte integrante delle strategie di crescita e sviluppo di Unidata e del piano industriale triennale. Unidata intende infatti rispondere alle sfide di riduzione delle emissioni, attraverso l'efficientamento energetico, lo sviluppo sostenibile delle infrastrutture e la valorizzazione delle risorse, secondo quanto previsto dall'Agenda Digitale 2030.

Ponendo al centro del proprio operato il concetto di responsabilità sociale, nel 2022 Unidata ha finalizzato il processo di trasformazione in società benefit, integrando nel proprio Statuto l'impegno a perseguire finalità di beneficio comune. Questo traguardo rappresenta un importante passaggio nel modello di sviluppo sostenibile adottato dall'azienda, che consentirà ad Unidata di apportare un impatto positivo in maniera concreta. Il processo di trasformazione in società benefit e le conseguenti implicazioni, sono espone in maniera più estesa nel paragrafo 1.2.

Unidata e il Piano nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

La trasformazione digitale rappresenta un tema centrale dello sviluppo sociale ed economico sia a livello nazionale che internazionale. In tema di trasformazione digitale l'indice *Digital Economy and Society Index (Desi)*² - che annualmente riassume gli indicatori sulle prestazioni digitali dell'Europa e tiene traccia dei progressi dei paesi dell'UE - posiziona il nostro paese per l'edizione 2022 al diciottesimo posto fra i 27 Stati membri dell'UE, in risalita rispetto al ventesimo posto dell'anno precedente

Nonostante negli ultimi anni l'Italia abbia sostanzialmente migliorato i propri punteggi, in particolare grazie all'istituzione di un Ministero per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale, il nostro Paese è chiamato ad adottare strategie chiave e a lanciare misure strategiche che aiutino ad accelerare il processo di digitalizzazione.

L'Italia sta compiendo progressi in termini sia di copertura che di diffusione delle reti di connettività e si sta assistendo ad un aumento significativo della diffusione dei servizi che offrono una velocità di connessione di almeno 1 Gbps.

L'analisi dei risultati italiani evidenzia, con luci ed ombre, alcuni punti chiave:

- oltre la metà dei cittadini italiani non dispone neppure di competenze digitali di base, il che non consente di colmare il divario con la media europea;
- per quanto riguarda la connettività, si osservano progressi in termini di diffusione dei servizi a banda larga e di realizzazione della rete;
- il 60% delle PMI italiane ha raggiunto almeno un livello base di intensità digitale e l'utilizzo di servizi cloud, in particolare, ha registrato una considerevole crescita;
- l'utilizzo di servizi pubblici digitali ha registrato una crescita considerevole negli ultimi due anni, nonostante vi faccia ricorso solo il 40% degli utenti di internet italiani, rispetto alla media UE del 65%.

² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

Unidata, a tal proposito, ha deciso di contribuire alla trasformazione digitale nazionale, siglando ad aprile 2022, un accordo con la CNA di Roma al fine di realizzare innovativi progetti di Digital Transformation. Le Parti svilupperanno iniziative con l'intento di creare una sinergia tra i progetti digitali promossi dalla CNA Roma e l'innovazione delle tecnologie di UNIDATA, per fornire, alle imprese associate, un approccio integrato in grado di combinare conoscenze del settore di business e competenze tecnologiche. Unidata fornirà, infatti, Smart Technology su fibra GPON, soluzioni di Centralino Virtuale evoluto, soluzioni di Video Conference per Smart Working e Telelavoro.

Questo nuovo modello della Trasformazione Digitale rappresenta un'occasione di crescita per le imprese; comprendere i bisogni dei clienti, migliorare l'esperienza di lavoro dei collaboratori, essere più tempestivi nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi, creare nuove partnership e investire in progetti all'avanguardia.

Unidata è anche membro fondatore della neocostituita **Fondazione Rome Technopole**, affiancandola nei suoi progetti che si sviluppano in linea con i tre gli assi strategici del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza condivisi a livello europeo: digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica e inclusione sociale.

La Fondazione Rome Technopole - un'organizzazione cui partecipano le più importanti università e istituzioni pubbliche della Regione Lazio, nonché rilevanti enti privati leader sul territorio nazionale - è impegnata nella divulgazione della cultura degli "ecosistemi dell'innovazione", finanziati dall'Unione Europea con i fondi Next Generation EU, nell'ambito della Missione 4 (Istruzione e Ricerca), componente 2 ("dalla ricerca all'impresa") del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

1.2 Unidata Società Benefit

GRI 102-10 102-16

Scegliendo di diventare Società Benefit nel maggio 2022, Unidata ha reso evidente come la sua visione insista su un approccio strategico integrato al business che è già proprio dell'azienda: attenzione per la collettività, vicinanza a tutti i collaboratori, mitigazione dei fattori inquinanti, scelta oculata dei fornitori e politiche di inclusione dettate da un senso di responsabilità che la dirigenza di Unidata ha ininterrottamente dimostrato in quasi quarant'anni di attività.

La Legge di Stabilità del 2016 ha introdotto nell'ordinamento italiano una nuova disciplina finalizzata a promuovere la costituzione e favorire la diffusione delle Società Benefit. Quest'ultime integrano nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di profitto, la necessità di avere un impatto positivo sulla società con la creazione di un elevato valore sociale nel rispetto dell'ambiente e delle generazioni future.

Per soddisfare i requisiti di trasparenza della legislazione, le Società Benefit sono tenute a redigere la relazione annuale di impatto da allegare al bilancio e pubblicare sul sito aziendale.

Adempiendo ai suoi oneri, Unidata ha inserito nel proprio statuto tre finalità specifiche di beneficio comune. Per maggiori approfondimenti si rimanda al [documento integrale](#), qui di seguito verranno brevemente citati i tre pilastri identificati da Unidata:

1. Promuovere per tutte le persone il diritto alla connessione come leva di inclusione sociale diffondendo sul territorio il più ampio accesso alla connettività e ai servizi digitali. Ricercare, sviluppare e promuovere soluzioni sempre più performanti quale strumento di miglioramento della vita delle persone e della produttività delle imprese
2. Favorire la soddisfazione di dipendenti e collaboratori, attraverso opportunità di formazione per lo sviluppo personale e professionale e condizioni favorevoli per la flessibilità lavorativa
3. Attuare un'evoluzione progressiva del proprio modello di business e operativo verso un'economia a zero emissioni di gas climalteranti, in linea con gli obiettivi europei di neutralità climatica e quelli

nazionali di transizione ecologica, anche adottando politiche di utilizzo responsabile delle risorse naturali attraverso la riduzione dell'inquinamento e dei consumi

Unidata intende perseguire tali finalità nell'esercizio della propria attività d'impresa, generando da una parte un impatto positivo misurabile su società e ambiente e, dall'altra, risultati economici soddisfacenti.

1.3 La Reputazione del Brand

Nel corso dei suoi 38 anni di storia, Unidata ha consolidato una percezione di fiducia ed affidabilità, unita a competenza tecnica e a uno sguardo sempre rivolto all'innovazione, che le ha sempre permesso di crescere, seppure in un contesto altamente competitivo, caratterizzato dalla presenza di *player* di dimensioni molto maggiori e da un dinamismo legato alla strutturazione di offerte e soluzioni sempre più sfidante.

L'Azienda, fondata nel 1985 da tre tecnici di professione, ha per questa ragione un "DNA" caratterizzato dai valori della competenza tecnologica, dell'aggiornamento e della capacità di anticipare soluzioni innovative legate, nel corso dei decenni, alla microinformatica, ai sistemi di rete, ai server e quindi alla telefonia in VoIP e a soluzioni infrastrutturali sempre più avanzate fino alla fibra ottica per l'accesso ad Internet, alle soluzioni in Cloud e all'Internet of Things.

Unidata, oggi Internet Service Provider, nasce infatti ben prima che Internet e il World Wide Web caratterizzassero soluzioni e stili di vita di tutto il mondo. Questa anticipazione è essa stessa la dimostrazione di come Unidata possa rappresentare, al contempo, una perpetua start-up, ma anche una realtà "antica", che la rete Internet può dire di averla vista nascere e compiere i primi, timidi, passi.

Acquisizione TWT, partnership, Borsa Italiana

Nel corso degli anni, Unidata ha potuto inizialmente vantare una ottima reputazione in ambito business, essendo allora una B2B only, concentrato sull'area di Roma. Oggi, ed in particolare a seguito dell'apertura di una sede a Bari (2022), dell'acquisizione della società di telecomunicazioni milanese **TWT** (annuncio nel 2022 con *closing* a febbraio 2023) e di importanti *partnership* (su tutte quella con il grande operatore *wholesale-only Open Fiber*) Unidata rientra oramai tra gli operatori di rilievo nazionale con apertura al mondo B2C; il tutto rafforzato, rafforzato, naturalmente dalla quotazione sul mercato AIM Italia (oggi EGM) di Borsa Italiana, avvenuta nel marzo 2020: primo passo verso la quotazione sul mercato principale, nel segmento STAR Milan, programmata per il 2023.

Altro aspetto assolutamente significativo in termini di valutazione del brand è l'andamento del titolo azionario di Unidata. Infatti, nonostante la situazione particolarmente critica per l'economia globale ed i mercati borsistici del mondo per le ragioni geopolitiche a tutti note, nel corso dell'esercizio 2022 il titolo ha mostrato una sostanziale stabilità.

Ottenimento attestazione SOA

Nel novembre 2022 Unidata ha ottenuto l'attestazione di qualifica SOA per la categoria OS19 relativo alle aziende che operano nel settore "Impianti di reti di telecomunicazione e di trasmissioni e trattamento".

L'attestazione SOA, obbligatoria per la partecipazione alle gare d'appalto pubbliche, ha validità quinquennale ed è rilasciata dalle SOA (Società Organismi di Attestazione) autorizzate dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) e **riconosce la qualità dell'attività svolta da Unidata**, in termini di capacità tecnica, economica ed organizzativa, **di eseguire opere pubbliche** con importi superiori a € 15.494.000, vale a dire

corrispondenti alla VIII classifica, **la più alta prevista**. Inoltre, l'attestazione include la qualificazione per prestazioni di progettazione e costruzione fino alla V classifica, ovvero per importi fino a € 5.165.000.

Presenza e visibilità nella stampa e riconoscimento tra le Leader della Crescita

Sulla scia dei comunicati di natura *price sensitive* correlati alle comunicazioni obbligatorie e volontarie legate alla quotazione in Borsa, il "nome" di Unidata ha, nel corso degli ultimi due anni e mezzo, trovato maggiore diffusione anche nelle più importanti redazioni di testate cartacee e online di rilievo nazionale (Il Sole 24 Ore, La Repubblica, Il Corriere della Sera, Milano Finanza, Il Messaggero, Ansa, Adnkronos, per citarne alcune). Ciò ha reso necessaria la creazione di due distinte sezioni del sito web dell'Azienda, una dedicata ai soli comunicati finanziari, ed un'altra a quelli di natura *corporate*, con le relative pagine di rassegna stampa: pagine aggiornate, ad oggi, con altissima frequenza, prossima alla quotidianità.

Il riconoscimento detto, da parte delle maggiori testate giornalistiche, ha portato inoltre, nel novembre 2022, all'inclusione di Unidata tra le aziende **Leader della Crescita**: nel rapporto redatto dal Sole 24 Ore e da Statista, Unidata è stata infatti selezionata tra le aziende italiane che, nel triennio 2018-2021, hanno avuto la più significativa e veloce **crescita del fatturato**, entrando nel *ranking* per l'importante contributo e sostegno fornito al mercato italiano. Qui riportate le ragioni che hanno portato al prestigioso riconoscimento:

*"Il contributo di **Unidata** all'economia del Paese è stato reso possibile grazie agli obiettivi raggiunti su diversi piani, tra cui i progetti di estensione della propria rete in Fibra Ottica FTTH nelle aree grigie del Lazio – in accordo di investimento con CEBF (Connecting Europe Broadband Fund) - tramite la società di nuova costituzione Unifiber; l'ammissione sul mercato Euronext Growth Milan (ex AIM) di Borsa Italiana; la progettazione di un nuovo Data Center e le soluzioni IoT realizzate in ambito Smart Water Metering con la rete LoRaWAN®".*

1.4 Gli stakeholder

La Global Reporting Initiative descrive gli stakeholder come soggetti o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle attività, dai prodotti o dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare le proprie strategie o raggiungere i propri obiettivi.

Unidata riconosce l'importanza delle attività di stakeholder engagement. Di conseguenza si impegna a far proprie le prospettive e priorità dei propri stakeholder integrandole, ove possibile, in modalità compatibile con gli obiettivi economici, ambientali e sociali con lo scopo di instaurare un rapporto di fiducia e trasparenza.

Nella fase successiva all'identificazione dei temi materiali contenuti all'interno di questa DNF, Unidata ha sottoposto un sondaggio ai propri stakeholder, volto alla valutazione dell'importanza dei temi materiali nel rispetto del loro impatto sull'azienda.

I principali stakeholder di Unidata sono:

Stakeholder interni	Stakeholder esterni
Azionisti	Comunità locali e Collettività
Dipendenti	Fornitori ed appaltatori
Management	Business partners
	Investitori
	Collaboratori
	Finanziatori
	Clienti
	Istituzioni

Tabella 1 – Stakeholder di Unidata

1.5 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)



Figura 1 - Sustainable Development Goals (SDGs)

La sostenibilità non è una questione puramente ambientale. A sei anni dalla sottoscrizione dell'Agenda 2030 vi è sempre più consapevolezza nella società civile, nel mondo delle imprese, nel Governo nazionale, nelle Amministrazioni e nell'opinione pubblica, della necessità di adottare un approccio integrato e definire misure concrete per affrontare le numerose e complesse sfide ambientali ed istituzionali.

Anche quest'anno Unidata rinnova il proprio coinvolgimento a supporto di alcuni SDG's dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. In questo contesto, i "Sustainable Development Goals" hanno fornito ottimi spunti per impostare le politiche di sostenibilità aziendale.

In linea con l'attività svolta, il quadro strategico ed il contesto in cui opera Unidata, l'azienda contribuisce al raggiungimento di 13 dei 17 obiettivi SDGs di seguito ripartiti nelle aree ESG.

Governance		Sociale		Ambiente	
	Uguaglianza di Genere		Istruzione di qualità		Energia pulita e accessibile
	Lavoro dignitoso e crescita economica		Lavoro dignitoso e crescita economica		Imprese, innovazione e infrastrutture
	Consumo e produzione responsabili		Imprese, innovazione e infrastrutture		Città e comunità sostenibili
	Partnership per gli obiettivi	 	Città e comunità sostenibili		Lotta contro il cambiamento climatico
		 	Consumo e produzione responsabili		Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie
			Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età		Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terra
			Ridurre le disuguaglianze		

Figura 2 – Obiettivi SDGs di Unidata

1.6 L'analisi di materialità

GRI 102-29 102-43 102-44 102-46 102-47

In linea con quanto previsto dal D. Lgs 254/2016, la metodologia, e i principi predisposti dai GRI standards, Unidata ha svolto un'analisi volta a identificare i temi considerati "materiali" per l'azienda e costituire una matrice di materialità.

I **temi materiali** sono intesi come tali poiché riflettono gli impatti economici, ambientali, e sociali che influenzano in modo significativo le valutazioni e le decisioni degli stakeholder nel breve, medio o lungo termine. Pertanto, l'analisi di materialità rappresenta il processo cardine alla base della redazione del bilancio di sostenibilità ed il risultato di tale analisi è il fulcro attorno al quale si sviluppa la Dichiarazione Non Finanziaria.

I passaggi fondamentali per lo svolgimento di questa analisi sono composti da una fase di identificazione dei temi materiali e una fase di valutazione degli stessi nel rispetto della loro rilevanza per i principali stakeholder di Unidata.

La fase di identificazione dei temi è stata svolta tenendo conto delle principali tendenze legate alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Unidata, includendo un’analisi di benchmark sui principali *peers* e best practice del settore. Di seguito, in linea con le procedure precedentemente elencate, è stato sottoposto un questionario ai soggetti interessati all’andamento dell’attività, interni ed esterni. Quest’ultimo ha lo scopo di analizzare il grado di rilevanza dei temi identificati come materiali, considerando il settore di business ed il contesto operativo dell’organizzazione.

I risultati dell’analisi condotta si riflettono nella matrice di materialità, che evidenzia le tematiche più rilevanti in ambito ESG sia per Unidata che per gli Stakeholder, sulla quale si fondano i contenuti della presente Dichiarazione Non Finanziaria. Inoltre, il quadro fornito da tale matrice rappresenta un importante strumento a disposizione di Unidata per identificare la traiettoria da intraprendere al fine di rispondere e definire le priorità strategica in ambito sostenibile.

I temi identificati sono riportati nel grafico sottostante:

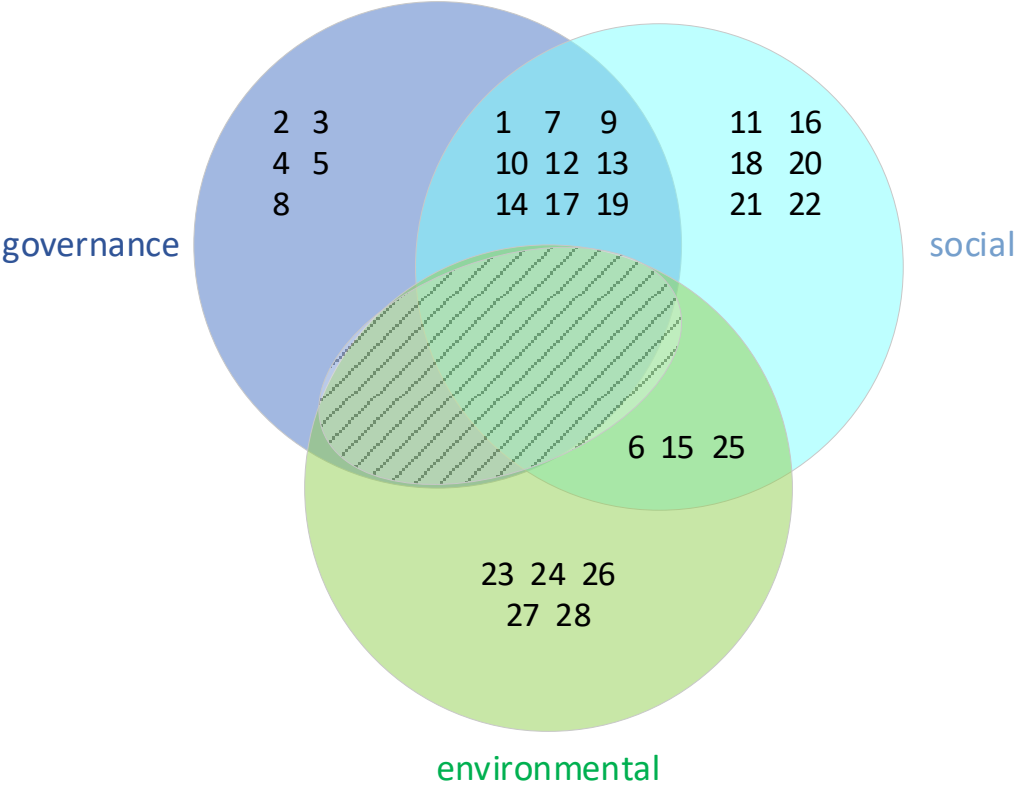


Figura 3 – Temi materiali per Unidata

Governance	Governance/Social	Social	Social/Environment	Environment
2 Sviluppo dei servizi DataCenter e Cloud	1 Implementazione della rete in fibra ottica	11 Gestione, sviluppo e motivazione dei collaboratori	6 Integrazione degli aspetti di sostenibilità nella strategia di business	23 Efficienza energetica
3 Centralità del cliente	7 Etica ed integrità del business	16 Qualità della customer satisfaction	15 Catena di fornitura sostenibile	24 Decarbonizzazione del Mix Energetico e diffusione delle energie
4 Governance solida e condotta trasparente	9 Innovazione e trasformazione digitale	18 Reputazione del brand	25 Soluzioni ICT per lo sviluppo sostenibile	26 Salvaguardia del territorio
5 Risk Management e capacità di reazione ai cambiamenti	10 Privacy e Cybersecurity	20 Supporto e sviluppo alla comunità		27 Cambiamento climatico ed emissioni
8 Creazione di valore economico-finanziario	12 Formazione e sviluppo delle competenze	21 Attrazione di talenti		28 Attenzione all'utilizzo delle risorse
	13 Salute e sicurezza sul lavoro	22 Inclusione e diversità		
	14 Welfare aziendale			
	17 Innovazione del business per il cliente digitale			
	19 Rapporto e dialogo con gli Stakeholder			

Tabella 2 - Tematiche ESG

I risultati dell'analisi evidenziano un elevato grado di significatività, sia per gli Stakeholder interni che esterni, rispetto alle seguenti tematiche:

3	Centralità del cliente
1	Implementazione della rete di fibra ottica
16	Qualità della customer satisfaction
18	Reputazione del Brand
23	Efficienza energetica

Di seguito un'analisi dei rischi classificati secondo le tematiche ESG:

Rischi Identificati	Impegni
Consumo energetico delle infrastrutture	Utilizzo di fonti rinnovabili
Rischio di non compliance con normative ambientali	UNI EN ISO 14001:2015
Calamità naturali	Strategic planning and optimization
Rischi operativi e tecnici	Adozione di tecniche "no-dig"
Capitale Umano	Whistleblowing
Sicurezza sul lavoro	DVR
Reputazionale	Trasparenza, codice etico
Legal & Compliance	231 ISO 9001:2015 ISO 27001:2015
IT Cyber	Protocolli di sicurezza
Mercato	Comunicazione trasparente e tempestiva
Fornitori e requisiti contrattuali	Accordo Quadro Codice Etico Redazione di una VL

Tabella 3 - Rischi ESG

2 LA SOCIETÀ E LA GOVERNANCE



2.1 La Storia

GRI 102-01 102-02 102-03 102-05 102-06 102-07 102-10

La storia di Unidata vanta un passato caratterizzato da fasi distinte come si può notare dalla tabella di seguito riportata. L'Azienda, sin dall'inizio dell'attività, intraprende un percorso sempre orientato all'innovazione ed all'adozione delle più promettenti espressioni del progresso tecnologico nelle telecomunicazioni.

1985	LA FONDAZIONE
	La storia di Unidata inizia nel 1985. La Società è un Hardware Provider, attivo nella produzione di componenti per PC e server per i primi 14 anni di attività.
1994	SVILUPPO COME ISP
	Intuendo il pieno potenziale della rete Internet, la Società rivoluziona il proprio core business e avvia l'attività di Internet Service Provider.
1999	VENDITA DELLA PRIMA UNIDATA
	Il gruppo inglese Cable&Wireless acquista il 100% della Società incorporandola nella propria branch italiana.
2002	RIACQUISTO DI UNIDATA, SVILUPPO COME TELCO, INFRASTRUTTURA FIBRA OTTICA
	I soci fondatori riacquistano dalla Cable&Wireless il ramo di azienda con nome e marchio originali. Inizia la realizzazione della infrastruttura proprietaria in Fibra Ottica e del Data Center che diviene operativo nel 2003 rappresentando insieme ad ISP il settore delle Telecomunicazioni.
2017	CONSOLIDAMENTO DELLA CONNETTIVITÀ E NUOVE CERTIFICAZIONI
	Unidata si aggiudica le frequenze per la banda larga da 26 GHz nella Regione Lazio. Estende le sue attività alla fornitura di servizi in Cloud e all'Internet of Things.
2018	PARTNERSHIP STRATEGICA
	Sottoscrizione di una partnership strategica con un primario operatore di telecomunicazioni per lo sviluppo dell'infrastruttura in Fibra Ottica.
2019	AVVIO PROCESSO IPO
	Unidata avvia il percorso per l'ammissione sul Mercato AIM Italia di Borsa Italiana.
2020	40 E NASCITA DI UNIFIBER
	Il 16 marzo 2020 Unidata viene quotata al mercato AIM Italia (oggi EGM)
	Grazie all'accordo con il fondo di investimento internazionale CEBF il 18 dicembre 2020 nasce Unifiber S.p.A., per il cablaggio in fibra ottica FTTH delle "aree grigie" del Lazio.
2021	REPORTING ESG E SOCIETÀ BENEFIT
	Unidata ha deciso di intraprendere il percorso volto alla trasformazione in Società Benefit valorizzando e formalizzando le pratiche di sostenibilità già facenti parte dell'assetto societario.

Il 2022 ha rappresentato quindi per Unidata un anno di cambiamenti dal punto di vista strutturale e di consolidamento degli obiettivi fissati nel corso dell'anno precedente.

Ad **aprile 2022** Unidata è diventata Società Benefit, compiendo un ulteriore passo in avanti verso l'affermazione di una identità più sostenibile e più attenta agli aspetti ambientali, sociali e di governance. Integrando il proprio statuto Unidata ha deciso di affiancare, oltre agli obiettivi economici tipici delle società

commerciali, obiettivi di beneficio comune che riguardano principalmente la sostenibilità sociale e ambientale. In ottemperanza alla normativa di riferimento, è stato inoltre nominato un responsabile d'impatto che renderà annualmente quanto fatto dall'Impresa relativamente agli obiettivi benefit.

Il **22 giugno 2022**, facendo seguito alla lettera d'intenti firmata a luglio 2021, è stato sottoscritto l'accordo di investimento con il Fondo Infrastrutture per la Crescita – ESG gestito da Azimut Libera Impresa SGR.

La joint venture – che avverrà attraverso una società di scopo denominata **UniCenter**- ha come scopo la realizzazione di un *green e neutral data center* di livello Tier IV, con bacino di clienti nazionali ed internazionali che utilizzi, nella massima misura possibile, fonti di energia rinnovabile. In tale contesto UniCenter opererà in modalità *wholesale only* mentre Unidata continuerà a prestare servizi e/o svolgere attività nel settore data center in favore di clienti che richiedano di usufruire di servizi di data center con una potenza inferiore a 30kw.

Il **29 settembre 2022** Unidata ha comunicato di aver raggiunto intese vincolanti, con un fondo infrastrutturale, per la realizzazione di un sistema di fibre sottomarine nel mare Tirreno. Il progetto sarà attuato mediante la costituzione di società denominata UniTirreno.

Nella stessa data, Unidata e il Fondo Europeo Connecting Europe Broadband Fund o CEBF hanno sottoscritto accordi modificativi e integrativi al fine di prevedere il raddoppio dell'investimento in **Unifiber**, società partecipata al 70% da CEBF e al 30% da Unidata S.p.A., creata per la realizzazione di una rete in fibra ottica nelle aree grigie del Lazio.

Il **25 novembre 2022** - Unidata ha annunciato la stipula di un contratto vincolante volto all'acquisto dell'intero capitale sociale del **"Gruppo TWT"** - costituito da Voisoft s.r.l., Berenix s.r.l. e le relative controllate.

Il Gruppo TWT, fondato nel 1995 a Milano, è uno dei primari player nel campo delle telecomunicazioni e dei servizi di connessione e comunicazione (c.d. "Information and Communication Technologies"), con un particolare focus sul segmento B2B. In particolare, il Gruppo TWT vanta oltre 33.000 clienti diretti ed indiretti (per il tramite dei reseller accreditati), un data center di livello Tier 3+ ubicato presso la sede di proprietà del Gruppo a Milano (ca. 3.400 mq) e una rete in fibra ottica proprietaria (circa 100km) nell'area di Milano.

Nella stessa occasione, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la revisione del **Piano Industriale 2022-2024** con l'estensione al **2023-2025**, che oltre a confermare il consolidato trend di crescita degli ultimi due anni, è stata predisposta per tenere in considerazione le recenti importanti operazioni annunciate:

- l'acquisizione del Gruppo TWT ampiamente descritta nei precedenti paragrafi;
- la partecipazione in UniCenter per la creazione di un green data center di livello Tier IV a Roma Fiumicino;
- il raddoppio dell'investimento in Unifiber per la realizzazione di una rete in fibra ottica nelle aree grigie del Lazio;
- la partecipazione in UniTirreno per la realizzazione di un sistema di fibre sottomarine nel mare Tirreno.

Il **27 dicembre 2022** Unidata, facendo seguito all'intesa raggiunta con in data 29 settembre 2022, ha comunicato l'avvenuta sottoscrizione di accordi vincolanti con il Fondo Infrastrutture per la Crescita ESG (Fondo IPC) di Azimut Libera Impresa SGR per la realizzazione di un sistema di fibre sottomarine nel mare Tirreno di circa 900 chilometri che collegherà Mazara del Vallo con Genova con un punto di snodo in prossimità di Roma-Fiumicino. Il progetto sarà attuato, come anticipato in precedenza, tramite una società di scopo appositamente costituita denominata **UniTirreno Submarine Network S.p.A.**

2.2 Contesto di riferimento

Il settore delle telecomunicazioni è di fondamentale importanza per il Sistema Paese, in quanto genera in Italia un giro d'affari di circa 71 miliardi di euro e contribuisce per il 2,3% al Pil nazionale³.

Secondo la stima presentata nel rapporto "Operator Revenue Strategies: Business Models, Emerging Technologies & Market Forecasts 2023-2027", stilato da Juniper Research, infatti, gli operatori di Telecomunicazioni dovrebbero generare 625 miliardi di dollari di ricavi dai servizi 5G a livello globale entro il 2027, raddoppiando quindi il giro d'affari da 310 miliardi di dollari previsto per il 2023.

Alla luce di questo scenario di mercato, Unidata sceglie di adottare una strategia di espansione.

L'accordo siglato a novembre 2022 le consentirà appunto di creare una realtà unica, 100% italiana, nel mondo delle telecomunicazioni, con una presenza strategica sul territorio nazionale e sui diversi canali di vendita che contraddistinguono il core business dei Gruppi.

L'accordo vincolante per l'acquisto dell'intero capitale sociale del Gruppo TWT consentirà ad entrambe le realtà di ampliare e sviluppare la propria offerta di servizi di connettività ed espandere la propria presenza geografica in nuovi mercati ad oggi non presidiati, con l'obiettivo di ottenere sinergie ed economie di scala.

Unidata potrà diversificare e rafforzare la propria offerta commerciale, avvalendosi sia del canale commerciale di TWT - già presente su tutto il territorio italiano - che della piattaforma di TWT dedicata ai clienti del canale reseller, di grande rilevanza nell'attuale contesto competitivo nazionale.

Questa operazione porterà un vantaggio significativo ad entrambi i soggetti coinvolti: Unidata potrà offrire i propri servizi in tutta Italia avvalendosi delle nuove infrastrutture acquisite, mentre, TWT avrà la possibilità di ampliare la propria offerta di servizi di connettività, fornendo altresì soluzioni innovative in ambito ICT (in particolare soluzioni VoIP, servizi cloud-based, managed services e servizi di housing e hosting grazie a data center proprietari).

L'acquisizione di TWT rappresenterà un ulteriore consolidamento della posizione di Unidata, quale società impegnata nelle tematiche ESG.

La società lombarda, come si vedrà maggiormente approfondito nel capitolo relativo alla corporate social responsibility, è coinvolta ad ampio raggio in iniziative rivolte alla comunità.

Questa operazione determina il punto di partenza per la creazione di un valore condiviso attraverso modelli più inclusivi e capaci di generare impatti positivi in termini sociali.

Proseguendo nell'ottica strategica di crescita, come accennato nella precedente sezione (1.6), nel dicembre 2022 nasce Unitirreno, una società di scopo (SPV) istituita al fine di creare un sistema di fibre sottomarine. Questa operazione costituisce un altro investimento determinante per la transizione digitale del Paese e per la sua economia che coniuga perfettamente il ritorno in termini economico-finanziari con impatti positivi sulla collettività.

L'accordo prevede la realizzazione di un sistema di fibre sottomarine nel mare Tirreno di circa 900 chilometri che collegherà Mazara del Vallo a Genova con un punto di snodo in prossimità di Roma-Fiumicino. L'opera sostituirà l'attuale snodo di Marsiglia andando a costituire un punto di approdo strategico per i cavi intercontinentali provenienti dall'Asia e dall'Africa.

La realizzazione della nuova rete verrà affidata ad Alcatel Submarine Networks ed Elettra Tlc S.p.A.. Sarà anche il primo sistema Open Cable a 24 coppie di fibre ottiche, nella regione del Mediterraneo che utilizza una tecnologia sottomarina all'avanguardia volta a soddisfare le sempre più crescenti esigenze di banda larga sia a livello nazionale che internazionale. È prevista una velocità di 20 Tbps (terabyte al secondo) per coppia di fibre. Ciò equivale a una capacità totale del sistema pari a 480 Tbps sulla tratta principale e di 320 Tbps

³ S. Di Palma, "Mercato delle Telco in Italia, le proposte per rilanciarlo", La Repubblica, 2022

sulla diramazione a 16 coppie di fibre verso Fiumicino. La nuova rete comprenderà anche unità di diramazione stubbed per facilitare futuri atterraggi in Sardegna e/o a Palermo.

L'iniziativa prevede un investimento complessivo stimato in 70 milioni di euro che saranno forniti per 36 milioni dagli azionisti: in particolare Unidata investirà un ammontare compreso tra 12,5 milioni e 18,5 milioni. Il mercato delle fibre ottiche sottomarine è in piena espansione, con investimenti globali previsti a 2,5 miliardi di dollari tra il 2022 ed il 2024. Ad oggi, quasi tutto il traffico Internet mondiale (oltre il 95%) viene trasportato attraverso una rete globale di oltre 400 dorsali in fibra ottica che coprono una distanza totale di 1,3 milioni di chilometri. Sono necessari investimenti per supportare i crescenti volumi di dati e la loro velocità di trasmissione e connessione (sviluppo 5G, iCloud, cybersecurity, contenuti audio/visivi, metaverso, realtà aumentate, telemedicina, smart cities, ecc).

Ad ottobre, inoltre, si è tenuta l'inaugurazione della nuova sede operativa e commerciale a Bari, nella zona industriale di Modugno.

Il nuovo progetto rappresenta per Unidata un importante traguardo di crescita e al tempo stesso un'opportunità per stabilirsi anche nel Sud Italia, facendo sorgere potenzialità future di infrastrutturazione dell'area tramite rete proprietaria. L'obiettivo è di creare progetti ad alto valore tecnologico legati alle aree della videosorveglianza, delle smart city e del telecontrollo, grazie alla forte e proficua collaborazione instaurata tra Unidata ed un importante consorzio locale.

Monitorando le opportunità tecnologiche del futuro e orientando le proprie scelte verso modelli sostenibili, Unidata contribuisce alla creazione di un'Italia più digitale e sostenibile.

Il forte impegno della società è stato riconosciuto a livello nazionale con l'inclusione di Unidata nella classifica delle aziende **Leader della Crescita 2023**, una graduatoria realizzata dalla società internazionale Statista, specializzata in ricerche e statistiche in ambito economico, in collaborazione con il Gruppo Editoriale Sole 24 Ore.

Unidata è stata selezionata tra le aziende italiane che, nel triennio 2018-2021, hanno avuto la più significativa e veloce crescita del fatturato, entrando nel ranking per l'importante contributo e sostegno fornito al mercato italiano.

Il suo contributo all'economia del Paese è stato reso possibile grazie agli obiettivi raggiunti su diversi piani, tra cui:

- i progetti di estensione della propria rete in Fibra Ottica FTTH nelle aree grigie del Lazio – in accordo di investimento con CEBF (Connecting Europe Broadband Fund) - tramite la società di nuova costituzione Unifiber;
- l'ammissione sul mercato Euronext Growth Milan (ex AIM) di Borsa Italiana;
- la progettazione di un nuovo Data Center e le soluzioni IoT realizzate in ambito Smart Water Metering con la rete LoRaWAN®.

I servizi forniti da Unidata

I servizi offerti da Unidata hanno avuto un ruolo fondamentale per far fronte all'emergenza legata al Covid-19, ed ancora oggi rappresentato uno strumento essenziale di supporto allo smart-working, alla didattica online sia a livello di istruzione pubblica che privata. Unidata ha garantito e garantisce tutt'ora, i servizi di accesso ad Internet per l'organizzazione di eventi online e la fruizione generalizzata di servizi e contenuti digitali, affermandosi per la funzionalità in Cloud per l'archiviazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati.

Unidata opera nel settore delle telecomunicazioni come Internet Service Provider, suddividendo la propria attività in: **Fibra & Networking, Cloud & Data Center** a cui viene affiancata l'attività di **IoT e Smart Solutions**.

L'azienda dispone di una rete in fibra ottica di sua costruzione e proprietà, così come di sua realizzazione e appartenenza è 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.

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

Dalla collaborazione di Unidata con Enel X e ZTE, iniziata a maggio 2021 è nata la nuova offerta "Gigafiber Smart Home", la prima soluzione di connettività integrata per una gestione domotica della casa sempre più evoluta. Il dispositivo integra la connessione superveloce di Unidata con tutte le funzionalità della smart home Homix di Enel X, offrendo ai clienti un servizio sempre più evoluto ed integrato.

Nel 2022, le innovazioni tecnologiche hanno permesso di garantire una velocità di navigazione fino a 2.5 Gbps per svolgere in completa autonomia tutte le attività domestiche e lavorative. Si tratta di un servizio con prestazioni di altissimo livello, sia sul piano della velocità di connessione che su quello di trasmissione di informazioni.

Continuando questo trend, Unidata ha posto come obiettivo 2023 il lancio di un servizio di accesso ultrabroadband in fibra ottica su rete XGS-PON, con una velocità fino a 10 Gbps, che quadruplicherà la velocità di connessione dell'attuale servizio di punta di 2.5Gbps.

Con il lancio dei 10 Giga la società offrirà ai propri clienti una connessione ancora più potente e stabile, con minore latenza. Unidata sarà tra le prime aziende a lanciare il servizio a 10 Gbps, così come è stato per il servizio da 1 Giga, confermandosi azienda leader nell'innovazione.

Con questo investimento l'Azienda punta a garantire la migliore delle tecnologie disponibili.

2.3 La Corporate Governance

GRI 102-05 102-07 102-18 102-22 102-23 405-01

La corporate governance è definibile come l'insieme di soggetti, regole, leggi e procedure che determinano e controllano la gestione aziendale e comprende le relazioni con gli stakeholder e le finalità strategiche per cui è amministrata una società.

Unidata si è dotata di una struttura di corporate governance volta a rendere estremamente efficiente il complesso di regole e processi decisionali, nonché efficaci gli strumenti utilizzati per il raggiungimento e la misurazione dei risultati.

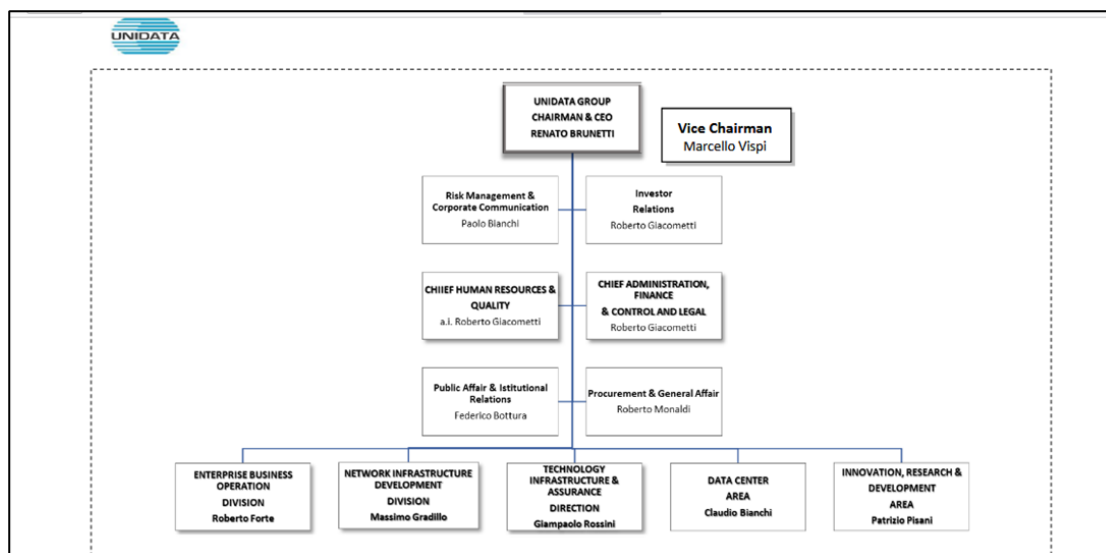


Figura 4 - Rappresentazione grafica della struttura organizzativa aziendale

Unidata vede nella corporate governance un elemento chiave per consolidare la fiducia nel mercato: essa persegue i principi e le pratiche di buon governo societario al fine di rafforzare il rapporto con i propri investitori. Il sistema adottato dalla società 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 16 marzo 2020 Unidata è stata ufficialmente ammessa alle negoziazioni quotate in Borsa Italiana.

Originariamente furono sottoscritte 439.100 azioni ma in seguito all'esercizio dei Warrant nel corso del 2020, 2021 e del 2022, la cui evoluzione verrà dettagliatamente esposta nel paragrafo "2.5 Performance economica e distribuzione del valore", le azioni risultano, alla fine dell'esercizio 2022, così ripartite:

	Numero Azioni
Uninvest S.r.l.⁴	1.700.000
Renato Brunetti	60.000
Claudio Bianchi	60.000
Marcello Vispi	60.000
Giampaolo Rossini	50.350
Mercato	607.835
TOTALE	2.538.185

Tabella 4 - Ripartizione delle azioni

⁴ Uninvest S.r.l. è partecipata pariteticamente dagli azionisti Renato Brunetti, Marcello Vispi e Claudio Bianchi.

La compagine sociale è quindi strutturata come segue:

UNINVEST	68,98%
RENATO BRUNETTI	2,43%
MARCELLO VISPI	2,43%
CLAUDIO BIANCHI	2,43%
CAPITALE FLOTTANTE	23,73%
	100%



CAPITALE FLOTTANTE

GIAMPAOLO ROSSINI	2,1%
AZIONI PROPRIE	0,44%
MERCATO	21,19%
	23,73

Tabella 5 - Azionariato di Unidata

2.3.2 Consiglio di Amministrazione

Al Consiglio di Amministrazione (CdA) spettano i poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria di Unidata, 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.

Il CDA di Unidata è così composto:

RENATO BRUNETTI	Presidente
	Dal 1970 nel settore dell'ICT inizia la sua carriera come esperto di sistemi informatici e progetti software e si è occupato di ricerca e sviluppo e marketing in aziende del settore informatico. Nel 1985 fonda assieme a due soci, ancora in azienda, la Unidata che si dedica alla microinformatica, reti e system integration. È tra i precursori in Italia ad occuparsi di Internet già dal 1994 divenendo tra i primi consulenti nel settore ISP. È Presidente del Consorzio NaMeX e Vicepresidente di AIIP , l'Associazione Italiana Internet Provider. Dal dicembre 2002 è Presidente del Consiglio di Amministrazione.
MARCELLO VISPI	Consigliere
	Dal 1970 nel settore dell'ICT come esperto di sistemi informativi e progetti software, si è interessato allo sviluppo di sistemi operativi per PC, realizzazione delle applicazioni software e di Ricerca e Sviluppo per aziende del settore informatico. È tra i soci fondatori di Unidata.
GIAMPAOLO ROSSINI	Consigliere
	In azienda dal 1997 da inizio 2000 è socio di Unidata e da marzo 2006 è Consigliere di Amministrazione.
PAOLO BIANCHI	Consigliere

	Nel 2013 entra nel mondo del lavoro come Segretario Amministrativo presso l'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP), sotto la presidenza di Renato Brunetti. Dal 2015 è in Unidata come Assistente del Presidente, Coordinatore delle Attività di Comunicazione e, più di recente, come Assistente alle Investor Relations. Ha conseguito un executive master alla LUISS Business School in Project Management e un executive master in Content Marketing organizzato dalla Ninja Academy assieme all'Università Salesiana di Venezia (IUSVE).
STEFANO CIURLI	Consigliere
	Esperto di telecomunicazioni grazie agli importanti ruoli ricoperti in Telecom Italia in oltre 30 anni. Recentemente, tra novembre 2015 e marzo 2018, è stato Vicepresidente della divisione Wholesale di Telecom Italia, riportando direttamente al CEO. In questo periodo è stato il responsabile dello sviluppo per il cablaggio in Fibra Ottica sul territorio nazionale, gestendo oltre euro 1,5 mld di investimenti all'anno e cablando più di 18 mln di Unità Immobiliari. Attualmente ricopre il ruolo di CEO di PTS Group (holding) e PTSCLAS Consultancy, due società di consulenza strategica.
ALESSANDRA BUCCI	Consigliere indipendente
	Direttore Marketing e Vendite con oltre 25 anni di esperienza in Fast Moving Consumer Goods (Unilever), Pharmaceutical (Bristol Myers Squibb) Telco (TIM) and Rail (Trenitalia).
BARBARA RICCIARDI	Consigliere indipendente
	Svolge la sua attività professionale in proprio assistendo i clienti in materia societaria e fiscale, è Sindaco Effettivo e Supplente presso società nazionali e Revisore Legale dell'Ordine degli Architetti di Roma. È Componente dell'Assemblea dei Delegati della Cassa di Previdenza ed Assistenza dei Dottori Commercialisti dal 2016 e fino al 2024. È associata di Nedcommunity-Associazione italiana amministratori non esecutivi e indipendenti ed ha partecipato al terzo Corso di aggiornamento The Effective Board (TEB) organizzato da AIDC Sezione Milano e Nedcommunity.

Tabella 6 - Composizione del Consiglio di Amministrazione di Unidata

2.3.3 Il Collegio Sindacale

Al Collegio Sindacale spettano i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto. Quale comitato per il controllo interno e la revisione contabile, vigila 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 vigila altresì sull'osservanza delle disposizioni del D. Lgs. 254/2016 in materia di rendicontazione non finanziaria, riferendone nella relazione annuale all'Assemblea degli Azionisti.

Il collegio sindacale è così composto:

PIERLUIGI SCIBETTA	Presidente del Collegio Sindacale da ottobre 2007
STEFANO GROSSI	Sindaco Effettivo da gennaio 2003
ANTONIA COPPOLA	Sindaco Effettivo da maggio 2017
ANTONELLA CIPRIANO	Sindaco Supplente
LUIGI RIZZI	Sindaco Supplente

Tabella 7 - Composizione del Collegio Sindacale di Unidata

2.3.4 Il Management

Il management di Unidata racchiude l'insieme di tutte le funzioni amministrative, direttive e gestionali necessarie per lo sviluppo delle più efficienti strategie. L'organo amministrativo è incaricato della pianificazione di decisioni commerciali, operative e finanziarie, coordinamento dell'organizzazione in ogni sua area, per raggiungere obiettivi comuni a beneficio dell'intero business.

Compito dei top manager è quindi quello di gestire le attività in modo efficace, per garantire all'azienda il raggiungimento degli obiettivi in linea con la Mission. Il management è attualmente così strutturato:

Renato Brunetti	Presidente e Amministratore Delegato
Claudio Bianchi	Responsabile Data Center
Marcello Vispi	Vicepresidente di Unidata
Giampaolo Rossini	Direttore tecnico
Roberto Giacometti	CFO e Investor Relator

Tabella 8 - Composizione del Management di Unidata

2.4 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

GRI 102-11 102-15 102-25 102-29 102-30

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a condurre l'impresa coerentemente 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, che ha lo scopo di prevenire la responsabilità amministrativa delle Società per determinati reati commessi materialmente da amministratori, rappresentanti o dipendenti, nell'interesse e a vantaggio della Società stessa.

Unidata 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 ad 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 organizzativo 231/01 sarà oggetto di aggiornamento all'inizio dell'esercizio 2023.

Unidata ha inoltre adottato il software EQS Integrity Line per ridurre al minimo il fenomeno del whistleblowing. L'EQS Integrity Line è una linea telefonica diretta, sicura e anonima per la segnalazione di irregolarità che consente ai dipendenti di segnalare illeciti come corruzione, abusi di autorità, discriminazione

e molestie internamente prima di contattare le autorità o i media. Il canale crittografato garantisce la massima protezione possibile per gli informatori.

2.4.1 Organismo di Vigilanza

L'Organo di Vigilanza e Controllo è stato rinnovato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30 aprile 2021, previo accertamento dei requisiti di onorabilità, di professionalità adeguati al ruolo da ricoprire e l'esenzione da cause di incompatibilità e motivi di conflitto di interesse con altre funzioni e/o incarichi aziendali tali da minarne l'indipendenza e la libertà di azione e di giudizio.

Esso è composto da:

- Maria Teresa Colacino - (Presidente)
- Michele Ciuffi - (Membro aggiunto)

Ne corso del 2022, l'Organismo di Vigilanza ha provveduto a:

- vigilare sull'effettività del modello, cioè sulla coerenza tra i comportamenti concreti e il modello istituito;
- esaminare l'adeguatezza del modello, ossia della sua reale capacità di prevenire i comportamenti vietati;
- verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del modello.

Infine, si rende noto che nel corso dell'anno 2022 l'Organismo di Vigilanza non ha ricevuto alcuna segnalazione di commissione o di tentativi di commissione di uno dei reati contemplati dal D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231. Non sono di fatto emerse né violazioni o elusioni fraudolente del Modello Organizzativo di Unidata né segnalazioni circostanziate di condotte illecite non conformi a quanto stabilito dal Codice Etico.

2.4.2 Codice etico

Unidata ha dimostrato, come l'anno precedente, di essere sensibile ai principi della responsabilità sociale d'impresa e di impegnarsi ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela della propria posizione, della propria immagine, delle aspettative dei propri azionisti e del lavoro dei propri dipendenti.

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

Il Codice Etico formalizza l'insieme dei valori essenziali, degli standard di riferimento e delle 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. In un contesto in continua evoluzione dove l'attenzione all'etica rappresenta un valore fondamentale l'implementazione del Codice Etico assume una rilevanza strategica.

Unidata prescrive, a tutti i soggetti che collaborano con la stessa, l'osservanza e la massima diffusione del codice e si impegna, come dimostrato finora, al continuo monitoraggio della compatibilità con l'evoluzione

della realtà normativa di riferimento. La fruibilità del documento da parte degli utenti è assicurata dalla pubblicazione sul sito istituzionale della società, all'indirizzo www.unidata.it, nella area dedicata all' "etica aziendale".

Per Unidata è fondamentale che ad un'efficace ed efficiente gestione si accompagni un adeguato coinvolgimento sociale e rispetto dell'ambiente, come testimonia l'avvio della procedura volta alla trasformazione in Società Benefit, destinata a concludersi nel corso del 2022.

Il perseguimento del beneficio comune, proprio della Società Benefit, si riflette infatti nella capacità di coniugare e integrare differenti obiettivi nella realizzazione della mission aziendale quali:

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

L'impegno che Unidata associa a questa trasformazione è nel miglioramento continuo e duraturo di processi, competenze e prestazioni nel rispetto dell'ambiente e delle comunità per uno sviluppo ad impatto positivo su Profitti, Pianeta e Persone.

2.4.3 Enterprise Risk Management

Nel 2021 Unidata ha sviluppato il proprio progetto di Enterprise Risk Management (ERM) volto alla gestione completa ed integrata dei rischi, mediante attività sistematiche quali identificazione, misurazione, valutazione, trattamento del rischio.

Per far fronte alla crescente necessità di strutturazione dell'organizzazione aziendale Unidata ha deciso quindi di intraprendere un assessment sui rischi con l'obiettivo di incrementare il valore dell'azienda a vantaggio dei suoi stakeholder sostenendone gli obiettivi, attraverso:

- la predisposizione di un quadro metodologico che consente uno svolgimento coerente e controllato di ogni futura attività;
- il miglioramento del processo decisionale;
- la pianificazione e la creazione di priorità attraverso una comprensione esauriente e strutturata dell'attività stessa.

Gli standard di riferimento per l'elaborazione del modello di ERM valido per Unidata sono:

1. lo *standard ISO 31000 Risk management - Principles and guidelines*. Secondo tale guida il risk management viene descritto come un processo il cui obiettivo è quello di fornire una ragionevole sicurezza circa il raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di pianificazione, garantendo un Rischio residuale al di sotto di una soglia di accettabilità.
2. Il *framework ERM del Committee of Sponsoring Organization (CoSO)*. È un modello di caratura internazionale che si pone come scopo quello di determinare il "quantum" di Rischio che una impresa/ente è disposta ad accettare per creare valore per i suoi stakeholder e fornire un unico riferimento per gestire le varie tipologie di eventi incerti con efficacia, in relazione agli obiettivi prestabiliti.

L'assessment è stato svolto secondo le seguenti sottofasi, realizzate in collaborazione e con il supporto informativo del top-management di Unidata:

1. l'identificazione dei Rischi significativi cui l'impresa è esposta;

2. l'identificazione delle Minacce che sottendono ai Rischi individuati;
3. l'assegnazione di un valore di frequenza per ogni Minaccia individuata (M);
4. l'identificazione delle Vulnerabilità che sottendono ai Rischi individuati;
5. l'assegnazione di un valore di Vulnerabilità (V) per ogni Vulnerabilità individuata;
6. l'identificazione delle categorie di Impatto;
7. l'assegnazione di un valore di Impatto (I) di ciascuna Minaccia identificata (M);
8. il calcolo della probabilità di accadimento (P) di una certa Minaccia (M) rispetto alle Vulnerabilità (V), ottenuta come il prodotto della probabilità di accadimento di una Minaccia per i livelli di Vulnerabilità risultanti: $P = M \times V$;
9. il calcolo del livello di Rischio (R) associato ad ogni Minaccia o Impatto, calcolato moltiplicando il livello di probabilità di ogni Minaccia (P) per il valore di Impatto (I) ad essa associato rispetto alle categorie di Impatto: $R = P \times I$;
10. il calcolo del livello di Rischio per ogni area aziendale.

La Minaccia rappresenta un evento potenziale che può concretizzarsi in un Rischio per Unidata.

Dalla raccolta informativa effettuata, sono state identificate le seguenti categorie di **Minacce** quali eventi potenziali che possono concretizzarsi in Rischi per Unidata:

- **Ambientali/Geopolitiche:** Minacce legate ad eventi ambientali e geopolitici che possono avere un Impatto per Unidata.
- **Di mercato:** Minacce legate ad aspetti di mercato che possono aver un Impatto per Unidata.
- **Fornitori:** Minacce legate ad eventi che provocano Impatti sui fornitori o ai rapporti con i fornitori stessi che possono aver un Impatto per Unidata.
- **IT/Cyber:** Minacce legate ad eventi malevoli o accidentali che coinvolgono la rete IT e possono aver un Impatto per Unidata.
- **Legale/Compliance:** Minacce legate ad aspetti legali e di compliance che possono avere un Impatto per Unidata.
- **Reputazionali:** Minacce legate ad aspetti reputazionali che possono avere un Impatto per Unidata.
- **Requisiti Contrattuali:** Minacce legate ad aspetti legati ai requisiti contrattuali che possono avere un Impatto per Unidata.
- **Umane:** Minacce legate ad aspetti umani che possono avere un Impatto per Unidata.

L'indice Medio di Frequenza di accadimento delle Minacce complessivo per Unidata presenta un quadro generale che rileva un'incidenza "Bassa" degli eventi analizzati.

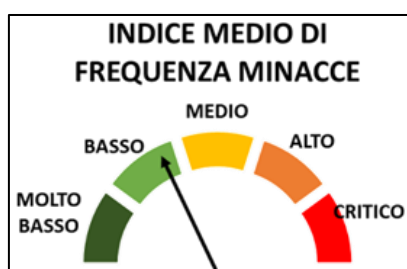


Figura 5 - Indice medio di frequenza delle minacce per Unidata

Le Minacce aventi una maggiore Frequenza di accadimento appartengono alla categoria IT/Cyber, Legal/Compliance, Fornitori e Reputazionale. In particolare, riguardano:

- *Infezioni da malware*
- *Phishing*
- *Violazione dati personali e confidenziali (data breach)*

- *Attività mediatiche ostili*
- *Aumento del costo di approvvigionamento delle fonti energetiche e/o altre forniture fondamentali*

Le Vulnerabilità rappresentano una condizione di debolezza che può consentire a una Minaccia di avere un Impatto sugli asset di Unidata.

Dallo studio effettuato, sono emerse le seguenti categorie di **Vulnerabilità** per Unidata:

- **Compliance:** Vulnerabilità relative agli aspetti di compliance e di adeguamento normativo.
- **Comunicazione:** Vulnerabilità relative agli aspetti di comunicazione sia relativamente all'azienda (comunicazione interna ed esterna) che alle aree della stessa (comunicazione orizzontale e verticale).
- **HR:** Vulnerabilità relative agli aspetti di gestione delle risorse umane.
- **IT:** Vulnerabilità relative agli aspetti tecnologici e di cybersecurity.
- **Management:** Vulnerabilità relative alla gestione del management aziendale.

L'indice Medio di Vulnerabilità complessivo per Unidata presenta un quadro generale che rileva un "Alto" livello di esposizione dell'Organizzazione alle Minacce considerate.



Figura 6 - Indice medio di vulnerabilità per Unidata

Il livello di sicurezza di Unidata viene considerato a partire dalla valutazione dell'implementazione delle misure per far fronte ad ogni singola Vulnerabilità, associando ad ogni Vulnerabilità uno o più Controlli il cui completamento ne determinano il livello di implementazione

Si evidenzia come le Vulnerabilità più significative siano quelle appartenenti alle macroaree di Compliance, Comunicazione, HR e Management. Nello specifico le maggiori vulnerabilità riguardano:

- *Gestione e Dimensionamento dell'Area Legale*
- *Obbligo di Informativa e Trasparenza delle Comunicazioni*
- *Procedure e processi per la Cooperazione e Comunicazione Interna*
- *Gestione e alla crescita delle soft skill del personale*
- *Strumenti per il monitoraggio dei KPI delle competenze trasversali e della produttività*
- *Politiche di supply chain continuity e supply chain security.*

Gli Impatti rappresentano una stima circa le conseguenze che gli eventi di Minaccia possono determinare su Unidata, indipendentemente dalla Probabilità di accadimento.

Sono state identificate le seguenti categorie di **Impatti** per Unidata:

- **Reputazionale:** Impatto sul giudizio e fiducia da parte degli stakeholder sulla reputazione del brand, del prodotto o di tutta l'azienda (es. riduzione del livello di customer retention e di soddisfazione del cliente, minore fiducia da parte di investitori e finanziatori, manifestazione di giudizio negativo sui mezzi di comunicazione, etc.).
- **Finanziario:** Impatto su lucro cessante e danno emergente.

- **Operativo:** Impatto sulle attività tipiche di impresa, sul livello di efficacia ed efficienza dei processi primari e di supporto.
- **Strategico:** Impatto che determina il mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali del piano industriale e che determina una deviazione della strategia industriale prefissata nel business plan.
- **Copertura mercato:** Impatto che comporta una riduzione della percentuale di mercato coperta.
- **Vantaggio competitivo:** Impatto che comporta la perdita di elementi del vantaggio competitivo di un servizio o prodotto.

L'indice Medio di Impatto complessivo per Unidata presenta un quadro generale che rileva livello di Impatto "Medio" per l'Organizzazione.

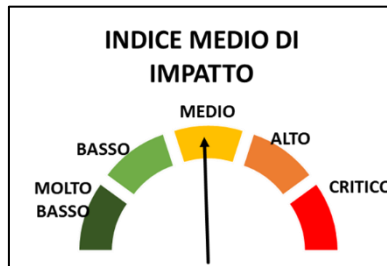


Figura 7 - Indice medio di impatto per Unidata

Le Minacce che sono risultate con un livello d'Impatto rilevante appartengono alle categorie di Minacce:

- **IT/Cyber:** la Minaccia più rilevante riguarda le eventuali violazioni di dati soggetti a *retention* per fini giudiziari (*data breach*) in quanto, nonostante non si registrino episodi nello storico dell'azienda, le conseguenze dal punto di vista legale e reputazionale sarebbero onerose.
- **Legale/Compliance:** le due Minacce che sono state valutate con un livello d'Impatto rilevante sono rispettivamente: la rilevazione di non conformità aziendale alla normativa GDPR ed a quella AGCOM.
- **Mercato:** le minacce per l'azienda sono relative alla riduzione del numero di clienti business/PA, alla riduzione dell'attività di installazione dovuta a saturazione di infrastrutture di rete e all'indisponibilità di stretti sostituti in riferimento ad acquisti e forniture/fornitori unici in ambito installazione delle forniture. In merito ai clienti business/PA, la valutazione è stata fatta considerando come Unidata abbia una percentuale di clienti business/PA pari all'incirca all'85% del totale, ed una riduzione degli stessi risulterebbe in costi molto alti sia a livello finanziario che a livello di gestione del personale interno, in quanto i dipendenti di Unidata sono principalmente qualificati per la gestione del settore business piuttosto che residenziale. In merito alla riduzione dell'attività di installazione di infrastrutture per la rete, si è valutato come l'attività di Unidata si concentri principalmente sulla realizzazione di tali infrastrutture e di come il livello di saturazione delle stesse a livello nazionale sia ormai un dato consolidato. Tale evenienza, nel lungo termine, comporterà dei costi sia a livello finanziario che operativo in quanto il personale tecnico specializzato in tali attività non sarebbe facilmente riqualificabile per gli altri servizi offerti da Unidata.
- **Fornitori e Requisiti Contrattuali:** la Minaccia relativa all'indisponibilità di stretti sostituti in riferimento ad acquisti e forniture/fornitori unici in ambito installazione delle forniture, in quanto tali fornitori, soprattutto in seguito al PNRR, potrebbero risultare sempre più difficili da reperire. Ciò potrebbe facilmente comportare un aumento dei costi per via dell'aumento della domanda. I problemi rilevati, quindi, riguardano il mantenimento dei partner attuali ed il recruiting di nuovi fornitori per fare fronte ai progetti attuali di Unidata.
- **Reputazionale:** si riporta una sola minaccia relativa agli scandali riguardanti il management o i testimonial del brand. La presente valutazione è stata stimata considerando la quotazione in borsa di Unidata e gli obblighi normativi di riferimento, compresi regolamenti interni, che aumentano

l'Impatto potenziale di tale Minaccia, soprattutto sulle categorie di Compliance e Reputazionale, qualora un elemento di spicco dell'azienda venisse coinvolto in uno scandalo.

- *Capitale Umano*: la minaccia potrebbe rivelarsi nell'assenza per motivi di salute una percentuale significativa di risorse umane. La presente valutazione è stata stimata considerando come questa Minaccia avrebbe un Impatto potenzialmente critico per tutte le categorie di Impatti considerate. Tuttavia, si evidenzia come Unidata, nel corso della recente crisi pandemica, non abbia riscontrato Impatti penalizzanti sotto questo profilo in ottica di continuità operativa.

L'esito della Valutazione del Rischio relativa al contesto di riferimento di Unidata rileva un livello complessivo di Rischio "**Medio-Alto**". Tale risultato implica la necessità di predisporre un piano di individuazione e applicazione di misure di remediation specifiche, al fine di far fronte alle Vulnerabilità individuate.

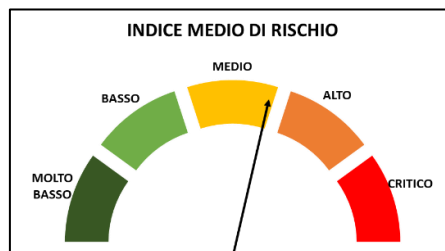


Figura 8 - Indice medio di rischio per Unidata

Il livello di Rischio rappresenta la misura di quanto è probabile che una Minaccia generi un determinato Impatto su Unidata e si calcola come il prodotto della Probabilità massima di ogni Minaccia (P) per il livello di Impatto massimo (I) associato alle categorie scelte: $R = P \times I$.

Le Minacce caratterizzate da un Rischio di livello significativo per Unidata appartengono alle categorie:

- *IT/Cyber*, dove le Minacce più rilevanti riguardano le eventuali violazioni di dati personali e confidenziali e dei dati soggetti a *retention* per fini giudiziari (*data breach*)
- *Legale/Compliance*, per quanto riguarda le Minacce di rilevazione di non conformità aziendale alla normativa AGCOM e GDPR.

Livello di Rischio per Area Aziendale

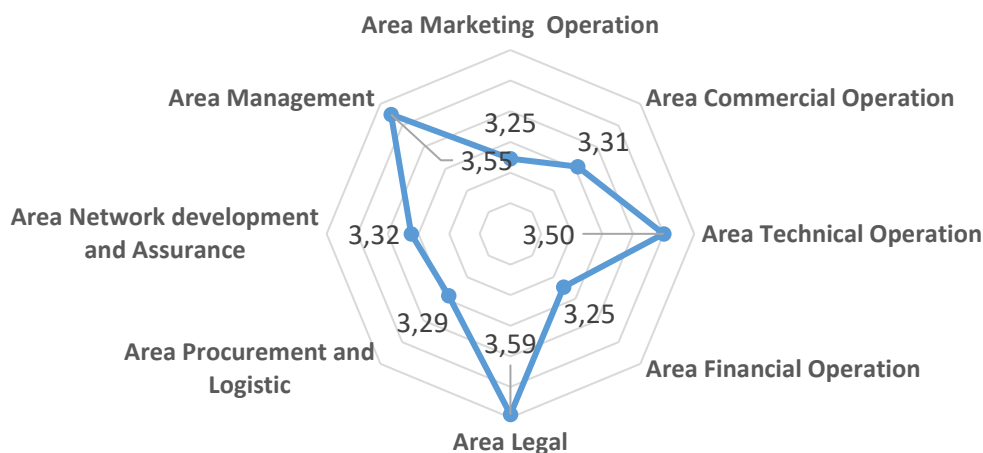


Figura 9 - Livello di rischio suddiviso per area aziendale di Unidata

Alla luce di quanto emerso dalla Valutazione del Rischio, nel 2022 sono state individuate misure di remediation volte a mitigare il livello di Rischio Medio per l'Organizzazione agendo sulle singole Vulnerabilità rilevate e mitigando gli Impatti potenziali derivati dalle Minacce ad Alto Rischio⁵.



Figura 10 - Flusso informativo del Risk Management

La prima azione di risanamento è stata la nomina del Risk Manager all'interno di Unidata: Paolo Bianchi si occuperà della diffusione della cultura del rischio in Azienda e svolgerà il ruolo di facilitatore per il trattamento dei rischi in collaborazione con i diversi risk owner. L'ausilio di tale figura specialistica risulta indispensabile all'interno di strutture particolarmente complesse come quella di Unidata.

Nella tabella sottostante sono stati riassunti i risultati derivanti dall'assessment 2022 con le relative remediation ed una classificazione in termini di probabilità di insorgenza e del potenziale impatto.

⁵ La formula per il calcolo dei singoli Rischi utilizzata nella metodologia è la seguente:

$$R = P \times I = M \times V \times I$$

AREA	REMEDIATION	PRIORITÀ
COMUNICAZIONE	Programmazione esercitazioni rivolte al personale a tutti i livelli orientate a validare e testare procedure di comunicazione in essere.	MEDIA
	Redazione di procedure e processi per Comunicazione, Condivisione e Collaborazione	MEDIA
RUOLI TRASVERSALI	Formalizzazione di ruoli trasversali di coordinamento cross-area	ALTA
LEGALE	Inserimento ulteriori risorse nell'area legale	ALTA
FORNITORI/PROCUREMENT	Introduzione di una metodologia per la classificazione e il monitoraggio dei fornitori critici	BASSA
	Introduzione di Processi e Procedure per la gestione della Supply Chain Continuity & Security	MEDIA
	Riesame ed estensione dei piani di Procurement sulla base dei KPI raccolti	BASSA
	Inserimento o aggiornamento strumenti di monitoraggio della produttività, delle spese e delle necessità di acquisto delle Aree aziendali	BASSA
HR-STRESS LAVORO CORRELATO	Inserimento questionari per misura lavoro stress correlato e monitoraggio KPI	BASSA
	Inserimento valutazione psicologo per lavoro stress correlato e monitoraggio KPI	BASSA
	Inserimento assistenza psicologo per lavoro stress correlato	BASSA
HR-TIME CONSUMING	Inserimento di metodi e strumenti per il monitoraggio del time consuming e monitoraggio KPI	BASSA
	Inserimento attività di team building	BASSA
	Inserimento di corsi per il time management	BASSA
MANAGEMENT	Inserimento ulteriori risorse nell'area Management o formazione di personale finalizzati al decentramento delle responsabilità e alla ridondanza delle figure manageriali	ALTA
TRASPARENZA	Inserimento sul sito della documentazione relativa alla normativa GDPR per quanto riguarda norme privacy	MEDIA
	Riesame delle comunicazioni e pubblicazioni obbligatoria in ambito borsa	MEDIA
CHANGE MANAGEMENT	Inserimento di processi aziendali per la gestione del cambiamento	ALTA
AWARENESS & TRAINING	Verificare la preparazione in ambito di compliance nell'esecuzione del lavoro quotidiano tramite controlli, esercitazioni e riesame della politica disciplinare aziendale	ALTA

IMMAGINE	Miglioramento della gestione degli aspetti di social media management mediante assegnazioni di nuove responsabilità al social media manager o assunzione di un social media manager	ALTA
BUNKER	Aggiornamento di macchine e sistemi utilizzati per la retention dei dati a fini giudiziari	ALTA
CUSTOMER SERVICE	Introduzione di strumentazione per il monitoraggio dei KPI relativi al Customer Service (tempo medio di risposta, numero di chiamate, storico del cliente)	MEDIA
CYBER SECURITY	Aggiornamento delle misure organizzative e tecnologiche preposte alla gestione della cybersecurity e aggiornamento di sistemi operativi e applicativi obsoleti	ALTA

Tabella 9 - Classificazione delle remediation individuate

Dall'analisi delle varie tipologie di rischio che potrebbero ostacolare il perseguimento delle strategie aziendali, è emerso come la principale remediation necessaria fosse la riorganizzazione aziendale in capo alla funzione di HR, svolta in parallelo con un processo di assessment del personale al quale seguiranno attività di formazione e di coaching già pianificate.

L'identificazione delle probabilità di rischio hanno inoltre evidenziato lacune in termini organizzativi e legate ai processi di comunicazione interna all'Azienda:

- istituzione di uno Staff Meeting che si tiene con cadenza settimanale secondo una calendarizzazione che prevede quattro tipologie di riunioni;
- creazione di una intranet aziendale per favorire la comunicazione interna con tutti gli stakeholder facenti parte dell'Azienda.

Al fine di garantire un sistema di risk management efficace per aiutare l'azienda a gestire e superare la maggior parte delle criticità, aumentandone la competitività sul mercato, verrà periodicamente sottoposta alla Direzione la rivisitazione della *heatmap* per il trattamento dei rischi e la realizzazione delle remediation.

2.5 Performance economica e distribuzione del valore

GRI 102-29 201-01

Unidata, nell'esercizio appena concluso, ha conseguito ricavi totali pari ad € 51.348.376 ed un utile netto di € 7.504.220

Di seguito i principali dati economici del Bilancio Ordinario 2022 di Unidata:

	2022	YoY	2021
Ricavi Totali	51.348.376	28%	37.001.539
Costi della produzione	-31.077.257	37%	-19.538.141
Valore aggiunto	20.271.119	14%	17.463.398

Costo del lavoro	-4.031.483	16%	-3.371.257
Margine Operativo Lordo - Ebitda	16.239.636	13%	14.092.141
Ammortamenti	-5.517.051	10%	-4.987.626
Reddito Operativo – Ebit	10.722.585	15%	9.104.515
Saldo Gestione finanziaria	-68.632	-313%	-283.400
Risultato al lordo delle imposte	10.653.953	17%	8.821.114
Imposte sul reddito	-3.149.733	69%	-977.427
Risultato Netto	7.504.220	-5%	7.843.688

Tabella 10 - Conto Economico a valore aggiunto di Unidata al 31 dicembre 2021

Grazie alla distinzione dell'attività aziendale per linee di business è possibile analizzare il loro significativo contributo in ciascun ambito.

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 2022, è pari a € 13.791.496 e registra una crescita del 16% rispetto all'anno precedente.

La tabella di seguito mostra lo sviluppo del numero dei clienti ed il valore medio mensile dell'ARPU.

Le tabelle mostrano lo sviluppo del numero dei clienti ed il valore medio mensile dell'ARPU.

CUSTOMERS	2022	2021	Var. YoY %
Business e P.A.	1.925	1.777	+8%
Microbusiness	372	413	-10%
Consumer	14.890	10.996	+35%
Wholesale	22	13	69%
TOTALE	17.209	13.199	+30%

Tabella 11 - Confronto 2022/2021 del numero dei clienti

CUSTOMERS	2022	2021	Var. YoY %
Business e P.A.	504,74	503,63	+0%
Micro business	74,79	71,96	+4%
Consumer	22,81	23,97	-5%
Wholesale	2.892,90	2.815,70	-3%

Tabella 12- Confronto 2022/2021 dell'ARPU mensile⁶

⁶ L'ARPU medio mensile annuale è stato calcolato come media degli ARPU dei quattro quarter 2022.

L'Average Revenue Per User (ARPU) è un indicatore della redditività di un prodotto in base alla quantità di denaro generata da ciascuno dei suoi utenti. È una misura particolarmente utile per le aziende dei settori delle telecomunicazioni e dei media, ed è spesso utilizzato da analisti ed investitori per confrontare le performance delle aziende dello stesso settore.

Infrastruttura

I ricavi relativi all'area Infrastrutture registrano un significativo incremento rispetto al precedente esercizio, attribuibile all'aumento dei volumi relativi alla concessione ad altri operatori di diritti di concessione I.R.U. (Indefeasible Right of Use) sull'infrastruttura della rete in fibra ottica realizzata da Unidata.

I ricavi per la realizzazione di infrastrutture di telecomunicazione mostrano un incremento del 91% ed ammontano nel 2022 ad € 33.431.085. Tale crescita esponenziale è attribuibile all'aumento dei lavori connessi al progetto RM Fiber, che prevede l'infrastrutturazione della città metropolitana di Roma e di gran parte della provincia.

Cloud & Datacenter

I ricavi per questa area di business, che ammontano a € 1.485.811, con un incremento del 38% rispetto allo scorso esercizio. Unidata punta in modo strategico ai servizi di Cloud e Datacenter, estremamente importanti per completare l'offerta dei clienti business ed ospitare servizi aggiuntivi per i clienti residenziali.

Ricavi IoT & Smart Solutions

Nell'esercizio 2022 la linea di ricavo in esame si attesta su € 117.186. Si precisa che l'azienda ha effettuato ingenti investimenti in R&D negli esercizi precedenti, i cui progetti sono sostanzialmente giunti al termine. Ciò nonostante, come previsto dal Piano Industriale 2023-2025, la Società si aspetta una sostanziale crescita anche nell'area IoT tramite nuove linee di prodotto, come ad esempio lo Smart Water Metering per il quale sono previste gare di dimensioni rilevanti a cui la Società parteciperà.

L'azienda è inoltre impegnata in questo settore nello sviluppo di tecnologie LPWAN (Lower Power Wide Area Network) adottando la tecnologia LoRa™, molto promettente e performante. Per lo sviluppo di questa tecnologia l'azienda ha utilizzato anche progetti di ricerca finanziati con fondi nazionali e comunitari.

Previsioni future

Le previsioni dalla società per l'esercizio appena concluso hanno rispettato pienamente le aspettative di crescita e miglioramento.

In linea con quanto già elaborato dalla Società nel 2021, il 25 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della società ha approvato l'aggiornamento del Piano Industriale per il triennio 2023-2025.

Per dare maggior risalto alle diverse aree in cui è suddiviso il business della società, il Piano Industriale prevede la suddivisione del business in due **Business Unit** – denominate **Retail e Infrastrutture** - che a loro volta si articolano in specifiche sottocategorie dette **Business Line**.

Si riportano di seguito alcuni degli obiettivi della società per l'esercizio 2025:

1. Ricavi totali di competenza compresi tra 72 e 75 milioni di euro.

- I ricavi per la **Business Unit Retail** (clienti per servizi TLC & ICT) sono stimati tra 38,9 e 40,8 milioni di euro. La macroarea di riferimento include le seguenti linee di business:

a) *connettività e servizi consumer*

- b) *connettività e servizi business*
- c) *connettività e servizi Wholesale*
- d) *connettività e servizi P.A.*

- I ricavi per la **Business Unit Infrastrutture** sono stimati tra 33,1 e 34,7 milioni di euro. Essi fanno riferimento alla nuova metodologia di contabilizzazione dell'acquisto e rivendita dei materiali ai system e alle commesse per la realizzazione della rete in fibra tra cui troviamo:

- a) *Openfiber*
- b) *Unifiber*
- c) *altri operatori*
- d) *oltre la nuova metodologia di contabilizzazione dell'acquisto e rivendita dei materiali ai system*

2. Ebitda compreso tra 23 e 25 milioni di euro;

3. Investimenti cumulati per il triennio 2023-2025 pari a circa 46 milioni di euro;

Si fornisce una rappresentazione grafica della composizione del fatturato previsto nel Piano Industriale di Unidata per il triennio 2023-2025:

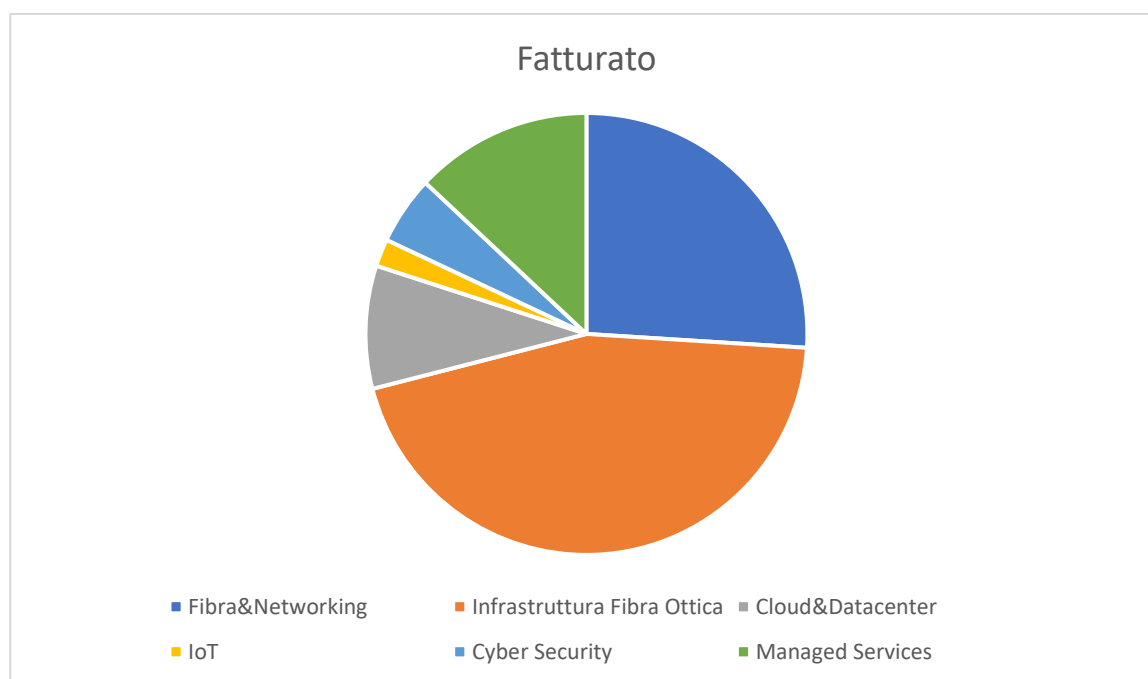


Figura 11 Grafico composizione fatturato Piano Industriale

Il piano strategico triennale parte dagli eccellenti risultati raggiunti in termini di fatturato, di redditività e di numero di clienti, e si innesta in un contesto di forte sviluppo del mercato nazionale, incentivato anche dalle disponibilità messe a disposizione del PNRR.

Quotazione della società sul mercato azionario EGM

Nel corso dei tre anni trascorsi dal 16 marzo 2020 (data dell'IPO della Società), il valore delle singole azioni è aumentato di circa il 260% passando dai 13 euro iniziali ai 46,6 euro di fine dicembre 2022, facendo raggiungere alla società una capitalizzazione pari a circa 118 milioni di euro.



Figura 12 - Andamento titolo Unidata 16 Marzo 2020 (IPO) - 31 Dicembre 2022

L'ammissione a quotazione di Unidata è avvenuta a seguito della sottoscrizione di 439.100 azioni di nuova emissione e di 439.100 "Warrant Unidata 2020-2022", mediante un collocamento istituzionale, retail e un'offerta riservata ai dipendenti.

Il **primo periodo** di esercizio dei warrant Unidata 2020-2022 si era chiuso il 17 novembre 2020; erano stati 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 euro 16,90 per ogni azione, per un controvalore complessivo di euro 173.225.

Nel corso del **secondo periodo** di esercizio erano invece stati esercitati n. 61.168 Warrant e conseguentemente sottoscritte n. 15.292 azioni di nuova emissione, prive dell'indicazione di valore nominale, per un controvalore complessivo pari ad euro 258.435.

Nel corso del **terzo (e ultimo) periodo** di esercizio, conclusosi in data 17 novembre 2022, sono stati esercitati n. 294.172 Warrant e conseguentemente sottoscritte, al prezzo di euro 16,9 per azione (nel rapporto di n. 1 Azione di Compendio per ogni n. 4 Warrant posseduti), n. 73.543 azioni di nuova emissione, prive dell'indicazione di valore nominale, per un controvalore complessivo pari ad euro 1.242.876. A seguito di tale esercizio, la nuova composizione del capitale sociale (interamente sottoscritto e versato) risulta così composto da n. 2.538.185 azioni prive dell'indicazione di valore nominale.

2.6 Implementazione della rete di fibra ottica

GRI 102-29 203-01 103-01 103-02 103-03

La banda ultra-larga è la nuova imprescindibile frontiera della connettività e l'Italia sta guadagnando terreno in questa direzione, aggiornando le proprie infrastrutture: con i nuovi impianti, i dati sono veicolati da fasci di sottilissimi cavi in fibra di vetro e polimeri plastici e viaggiano più rapidamente attraverso impulsi luminosi. È questo, al momento, il modo più efficiente per collegarsi a Internet.

Unidata ha deciso di contribuire a questo processo implementando una rete di connettività che ha raggiunto intere aree cittadine, portando la connessione super veloce anche in territori che si trovavano in condizioni di **digital divide**, lontani cioè dalle maggiori forniture di connessione, serviti in modo insufficiente o addirittura esclusi dalla rete.

Il tema del **digital divide** è più sentito che mai, la strada per il completamento di queste nuove infrastrutture sull'intero territorio è ancora lunga ed Unidata contribuisce in prima linea a tale processo. L'infrastruttura messa a disposizione e delle ultime tendenze nel campo dei servizi di accesso a Internet è la NGAN (Next Generation Access Network) nota anche come Ultra internet, ovvero la fibra alla sua massima potenza, protagonista della nuova generazione di rete di telecomunicazioni.

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 5.450 km installati fino al 2022 viene inoltre concessa in dotazione ad altri operatori tramite contratti IRU.

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 ultra-larga grazie ai cavi 100% in fibra ottica;
- telefonia VoIP;
- VLAN dedicate;
- connessioni wireless;
- IoT – Internet of Things.

Scegliendo la banda ultra-larga delle reti NGAN, 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, che ha sempre fatto dell'attenzione alle nuove tecnologie la sua forza, si appresta ad affrontare la cosiddetta quarta rivoluzione industriale, puntando sulla tecnologia IoT.

Per Internet of Things (IoT) o Internet delle Cose, intendiamo quel percorso nello sviluppo tecnologico in base al quale, attraverso la rete Internet, potenzialmente ogni oggetto dell'esperienza quotidiana acquista una sua identità nel mondo digitale. Come detto, l'IoT si basa sull'idea di oggetti "intelligenti" tra loro interconnessi in modo da scambiare le informazioni possedute, raccolte e/o elaborate.

Il primo pilastro dell'IoT e delle smart solutions Unidata, si chiama UniWAN ed è la propria rete LoRaWAN®. Da anni la società realizza ed implementa soluzioni IoT, proponendosi sul mercato come uno dei primi IoT Service Provider e si pone l'obiettivo di rendere più semplici e accessibili sistemi ancora troppo spesso considerati, in maniera erranea, complessi e costosi. È proprio grazie a UniWAN che Unidata sta trasformando l'IoT in una realtà concreta e in costante espansione. Sono sempre di più, infatti, gli oggetti intorno a noi in grado di comunicare tramite internet in modo immediato.

Tutti gli ambiti saranno rivoluzionati: da quelli rurali, che si faranno forti della nuova agricoltura IoT, a quelli urbani, che si trasformeranno nelle cosiddette smart city. Il fenomeno dell’IoT è pervasivo, seppure si muova naturalmente a una velocità più intensa in ambito business piuttosto che in quello consumer. Esso tuttavia riguarda, influenza ed influenzerà qualsiasi ambito del mercato, senza esclusioni.

Attualmente la copertura della rete di fibra ottica di cui si serve Unidata si presenta come segue:

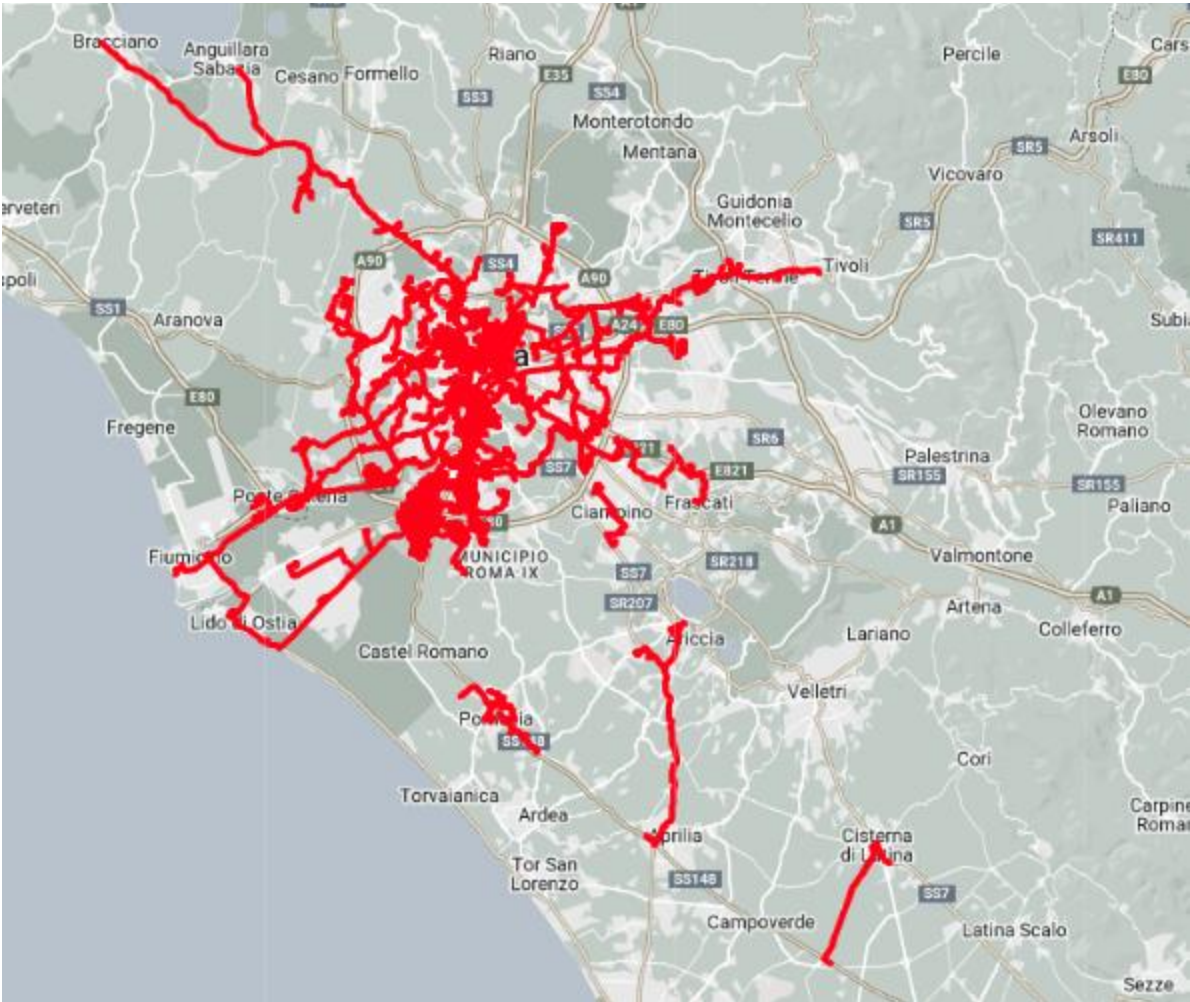


Figura 13 - Copertura fibra ottica al 2022

In termini di unità raggiunte, Unidata ha cablato complessivamente 221.135 Ui al 31.12.2022, rispetto alle 149.801 Ui connesse alla fine dell’anno precedente.

L’obiettivo del biennio 2023-2024 è quello di ampliare, con il cablaggio di ulteriori 68.300 unità, i PoP (Point of Presence) già presenti sul territorio, 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 che si ritiene di raggiungere nel biennio di riferimento.

POP	Obiettivo 2023	Obiettivo Biennio (2023-2024)
Arenula (RM_04)	+6.200	+ 15.000
Castro Pretorio (RM_05)	+21.000	

Malatesta (RM_11)	+21.500
Garbatella (RM_19)	+800
Primavalle (RM_28)	+3.000
Prati (RM_32)	+800

Tabella 13- Unità Immobiliari che verranno raggiunte nel biennio 2023-2024

2.6.1 La digitalizzazione delle aree grigie

Il settore delle telecomunicazioni riveste un ruolo di primaria importanza all'interno del tessuto economico italiano. Non solo contribuisce all'occupazione e al valore aggiunto nazionale, ma abilita le connessioni fra individui, l'economia digitale, lo sviluppo delle imprese: in sintesi, il settore delle telecomunicazioni è un abilitatore trasversale a tutti gli ambiti di attività economica.

Il periodo di lockdown ha reso ancor più evidente che la possibilità e la capacità di utilizzare la rete internet è oggi fondamentale:

- è imprescindibile per motivi lavorativi e professionali;
- aumenta la possibilità e la rapidità di accesso alle informazioni riducendone anche il costo;
- rende fruibili in maniera più agevole i servizi pubblici e privati resi disponibili attraverso la rete.

Mettere quante più persone possibili nelle condizioni di connettersi con efficacia e senza rischi, supportando concretamente quella quota di popolazione che al momento ne è totalmente o parzialmente esclusa, è diventata oramai una priorità assoluta non soltanto economica ma anche sociale.

Si rende quindi necessaria l'accelerazione sulla diffusione della banda ultra-larga soprattutto nelle zone non ancora servite per permettere a territori oggi marginalizzati di tornare a far parte di una comunità nazionale unitaria, quella digitale.

Allo scopo di digitalizzare il Centro Italia e superare il digital divide è stata costituita Unifiber, un'azienda nata dalla collaborazione tra Unidata e CEBF.

L'attività di Unifiber si concentra sulla realizzazione di reti in fibra ottica di accesso passive di tipo FTTH (Fiber To The Home, al 100% in fibra) nelle aree "grigie" della regione Lazio e sulla vendita dell'accesso e dell'utilizzo delle reti ad altri operatori.

Una volta conclusa l'infrastrutturazione della rete, Unidata avrà il diritto di utilizzarla, secondo gli accordi stabiliti con CEBF, in modalità pay-per-use, permettendole di raggiungere per prima utenti che fino a quel momento non avevano accesso alla banda ultraveloce.

Il 29 settembre 2022, Unidata e il Fondo Europeo Connecting Europe Broadband Fund o CEBF hanno sottoscritto un accordo integrativo che prevede il raddoppio delle Unità Immobiliari verranno raggiunte e un ulteriore investimento in termini economici da parte degli azionisti.

Il nuovo piano d'investimento di Unifiber prevede, complessivamente, il raggiungimento di 193.000 Unità Abitative e 8.000 Unità Business.

Nel 2022 sono già state raggiunte 71.903 Unità Immobiliari in diversi comuni della regione Lazio, corrispondenti a 571 km di fibra installata. È previsto per il 2023, il raggiungimento di ulteriori 69.000 UI per un totale di 139.821 unità cablate al 31.12.2023.

Nella mappa i comuni che beneficeranno della costruzione della nuova rete.

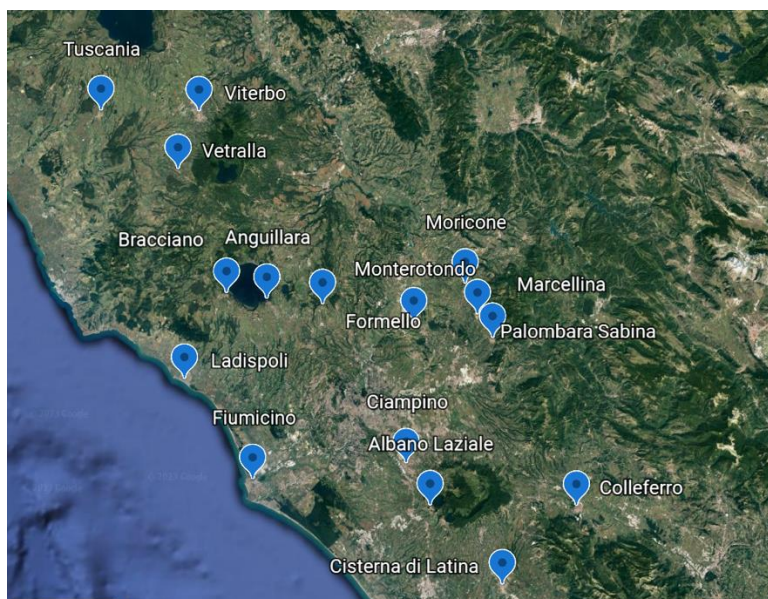


Tabella 14 - Aree grigie che verranno cablate entro la fine del 2023

È importante sottolineare come, grazie a questo progetto, anche cittadini e imprese di piccoli comuni come Anguillara Sabazia, Bracciano e Palombara Sabina, possano usufruire di servizi innovativi e connessioni FTTH ad alta velocità fino a 1000 Megabit al secondo.

2.6.2 La sicurezza della rete in fibra e networking

In linea con la policy aziendale, Unidata si pone l'obiettivo 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.

Come emerso dall'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 ed 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.

2.6.3 La qualità del servizio

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.

Per monitorare e gestire adeguatamente gli indicatori di performance, l'azienda aggiorna ogni anno gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti.

Unidata pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali dei KPI tecnici monitorati ed una relazione annuale con i risultati raggiunti.

Anche per il 2022 sono stati identificati i seguenti standard di qualità per la comunicazione elettronica, i quali sono stati misurati nei limiti delle effettive possibilità e potenzialità aziendali.

			2021	2022
Tempo di Attivazione	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 contrattuale previsto	92,00%	92,85%
		Media giorni solari	33,40	29,51
	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga 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 contrattuale previsto	93,50%	98,29%
		Media giorni solari	29,20	26,66
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per la una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	96,60%	78,57% ⁷
		Media giorni solari	13,80	29,64
	Per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	93,00%	77,78% ⁸
		Media giorni solari	37,20	28,98
Tasso di Malfunzionamento	a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	Tasso di malfunzionamento	1,16%	2,43%
	b) Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	2,80%	4,29%
Tempo di riparazione dei	a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	Percentuale delle riparazioni del malfunzionamento completate	95,30%	95,11%

⁷ Tot ordini anno 2022 n. 15 - campione non significativo

⁸ Tot ordini anno 2022 n. 67 - campione non significativo

			2021	2022
malfunzionamenti		entro il tempo massimo contrattuale previsto		
		Tempo medio di riparazione (Ore comprese quelle non lavorative)	18,80	25,02
	b) Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Percentuale delle riparazioni del malfunzionamento completate entro il tempo massimo contrattuale previsto	64,80%	89,18%
		Tempo medio di riparazione (Ore comprese quelle non lavorative)	47,60	30,92
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)	25,10	25,10
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	88,60%	88,60%
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	0,14%	0,15%

Tabella 15 - Statistiche sulla qualità dei servizi

Nell'ambito dell'assessment generale svolto sui Rischi aziendali, è emersa la necessità di implementare la strumentazione per il monitoraggio dei KPI relativi al Customer Service. Tale evidenza è stata data anche nell'assessment sui sistemi informativi.

In considerazione degli alti tassi di crescita del segmento consumer e del relativo impatto sulle risorse interne operanti nel settore del Customer Service, nel corso del 2022 Unidata ha iniziato il percorso di esternalizzazione del Customer Service Consumer che si ultimerà agli inizi dell'anno 2023. Tale processo ha focalizzato l'attenzione delle risorse interne di Customer Service alle richieste di assistenza del segmento "Corporate" a più alto valore e ha delegato la gestione delle chiamate di Customer Service di 1° livello a CloudCare S.p.A quale azienda specializzata nella gestione di tali attività.

Per assicurare una corretta e più efficiente gestione end-to-end del cliente, si è iniziato il trasferimento della gestione di Customer Service di 2° livello (help desk) sempre a Cloud Care S.p.A, tale trasferimento si concluderà nei primi mesi del 2023.

Attraverso questa ripartizione:

- Customer Service "interno" focalizzato su segmento Corporate
- Customer Service "in outsourcing" focalizzato su segmento Consumer

L'azienda ha assicurato una corretta gestione della scala crescente delle operations relative alle esigenze del Cliente.

2.7 Sviluppo dei servizi Data Center e cloud

GRI 102-29 203-01 103-01 103-02 103-03

I dati sono il bene sempre più prezioso per qualsiasi organizzazione e altrettanto prezioso deve essere il centro che li accoglie, li custodisce e li elabora per conseguire successi.

Il Data Center di Unidata è stato pensato e realizzato per rispondere alle aspettative di chi lo utilizza e garantire il massimo della qualità.

La definizione di Data Center è da anni al centro di ampi dibattiti e confronti all'interno della comunità scientifica internazionale. L'unità organizzativa - composta da una rete, da uno spazio di archiviazione e da un server di calcolo - viene utilizzata per elaborare, organizzare, proteggere e conservare i dati dei computer.

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.

Il Data Center di Unidata è collocato presso la sede principale, ed è caratterizzato da un'architettura che garantisce il mantenimento costante dell'attività energetica e di condizionamento al fine di assicurare la **business continuity** per tutti i clienti. Unidata garantisce oltre 40 ore continuative di servizio in caso di blackout, grazie ai due generatori diesel capaci di sostenere l'intero sistema.

La struttura del Data Center è ispirata alla norma di ridondanza n+n (Tier IV compliant): tutto è doppio a garanzia della continuità.

Il Data Center ha un Power Usage Effectiveness (PUE) $\leq 1,2^9$

I servizi cloud

Quando si parla di cloud computing, si ritiene erroneamente che si tratti esclusivamente di qualcosa di etereo e impalpabile. In realtà, dietro a ogni servizio cloud c'è un Data Center gestito da un team di esperti, con l'obiettivo di offrire ai clienti garanzie in termini di disponibilità, integrità, sicurezza e riservatezza dei dati.

Il Cloud ha assunto e continuerà ad assumere una posizione di rilievo sul mercato, grazie alla capacità di consentire alle aziende di ogni dimensione di fruire dei servizi digitali estremamente avanzati, senza dover implementare in-house i propri server con infrastrutture IT di ultima generazione.

Unidata mette a disposizione dei propri clienti servizi di **housing, hosting, server colocation, backup, disaster recovery, virtual Data Center** e i più innovativi servizi di **storage in Cloud**.

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 migrare in Cloud con semplicità.

Per rispondere alle aspettative dei clienti più esigenti, la società garantisce:

- sicurezza, affidabilità e velocità dell'infrastruttura e del Cloud;
- livello SLA garantito al 99,99%, affiancato da un customer service diretto con personale competente e reperibile 7 giorni su 7;

⁹ L'efficienza energetica (PUE) è una metrica utilizzata per determinare l'efficienza energetica di un data center. È un parametro utilizzato per quantificare la potenza elettrica dedicata all'alimentazione degli apparati IT rispetto ai servizi ausiliari come il condizionamento o le perdite degli UPS.

Il PUE viene determinato dividendo la quantità totale di energia che entra in un data center per l'energia utilizzata per far funzionare le apparecchiature IT al suo interno.

- in materia di sicurezza dei dati, il controllo dei locali tecnici, mediante un presidio di vigilanza h24, sistemi tecnologici di controllo e di video sorveglianza interna ed esterna;
- assenza di emissioni di gas serra generate.

È possibile, inoltre, selezionare la tipologia e il dimensionamento dei server da creare, scegliendo tra una serie di profili configurati. Il Cloud si pone come modello di fruizione delle tecnologie in grado di ridurre costi e time-to-market, rendendo l'Information Technology pronta a rispondere alle esigenze del business e ai rapidi cambiamenti del contesto esterno.

Nel 2022, nel delicato contesto attuale, il mercato Cloud, basato su infrastrutture energivore, sta iniziando a subire impatti che si vedranno più concretamente nel 2023. Si tratta, infatti, di un quadro di forte incertezza nei diversi mercati a livello italiano e internazionale: la complessa situazione geopolitica generata dalle vicende del conflitto russo-ucraino, la conseguente crisi energetica e le difficoltà scaturite in innumerevoli catene di fornitura, compreso l'aggravarsi dei problemi in quella dei semiconduttori, fondamentale per lo sviluppo tecnologico

Secondo quanto emerso dalla *Ricerca 2022* dell'Osservatorio Cloud Transformation, la risposta alla nuova complessità risiede nella creazione di un *Cloud Ecosystem*, caratterizzato da molteplici prospettive e attori che devono lavorare insieme per rendere tutto il mercato sostenibile, dal punto di vista economico e ambientale, e resiliente ai cambiamenti nel contesto di instabilità. La stessa *Ricerca 2022* conferma che, nonostante l'incertezza del contesto economico, il **mercato italiano del Cloud** è in consolidamento, con un tasso di crescita del 18% rispetto al 2021 e un valore di **4,56 miliardi di euro**.

A supporto del Cloud Ecosystem, ricordiamo che Unidata ha sottoscritto con il Fondo Infrastrutture per la Crescita-ESG, gestito da Azimut Libera Impresa SGR S.p.A., un accordo di investimento per la realizzazione di un green e neutral data center.

Si tratterà di uno dei primi green data center del Paese, un progetto ambizioso che rinnova l'impegno di Unidata verso la sostenibilità, permettendo ai clienti nazionali ed internazionali che lo utilizzeranno per le loro esigenze di cloud e storage, di ridurre al minimo l'impatto ambientale.

2.7.1 La sicurezza del Data Center

I dati sono da considerarsi un vero e proprio asset aziendale e per questo hanno assunto importanti connotazioni economiche anche 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 al fine di proteggere le informazioni dei clienti in esso contenute.

La sicurezza 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, sono da considerare con maggior riguardo questi due aspetti:

- la sicurezza fisica, che richiede la pianificazione dei siti per limitare le irruzioni fisiche;
- la sicurezza della rete, che si attua mediante l'installazione di firewall e programmi anti-malware per evitare le violazioni.

Unidata garantisce misure di sicurezza adeguate a proteggere i propri Data Center. Un'efficiente protezione, infatti, limita il rischio che la violazione dei dati dell'azienda o dei clienti possano causare ingenti danni sia dal punto di vista finanziario che reputazionale.

Per quanto concerne la sicurezza virtuale, Unidata si è provvista di servizi anti **DoS “Denial of Service”** ovvero dei sistemi atti a prevenire l'interruzione volontaria della business continuity aziendale da parte di cybercriminali. L'intento fraudolento è quello di interrompere, attraverso un'azione mirata, il collegamento tra un qualsiasi computer (client) e le risorse informatiche, siano esse la rete, un server, un'applicazione o un intero Data Center. Proprio perché i Data Center sono connessi a reti esterne tramite i portali di accesso per gli utenti, le misure di protezione virtuali includono sistemi per confermare l'identità degli utenti autorizzati, come ad esempio l'autenticazione a più fattori, e software per impedire l'accesso agli utenti non autorizzati, come i firewall.

Riguardo alla sicurezza fisica, invece, 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 Commerciti. Il polo commerciale è infatti dotato di servizio di vigilanza e video sorveglianza h24;
- un secondo livello di sicurezza antintrusione prevede una doppia porta di accesso ai locali di Unidata;
- 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 degli stessi; 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.

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 Vezda 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.

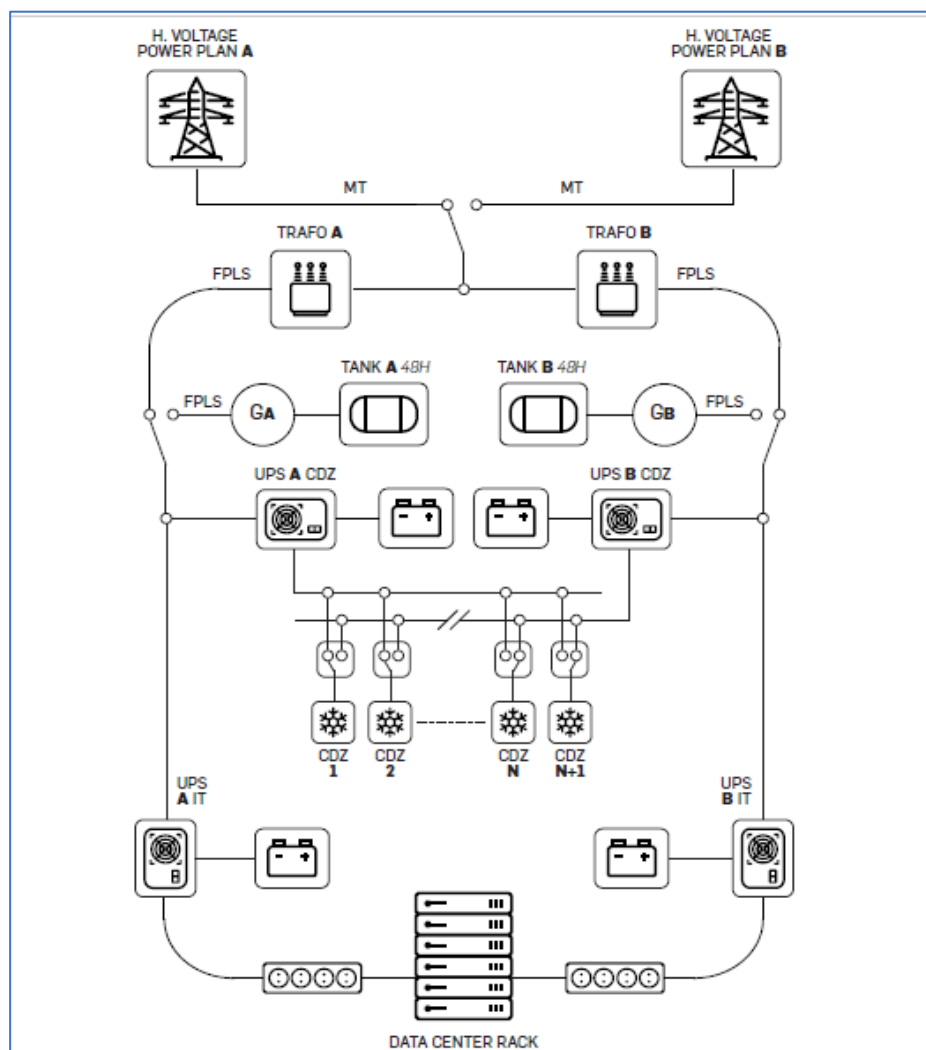


Figura 14 - Struttura Data Center sede centrale Unidata

2.8 Cybersecurity

GRI 102-30 103-01 103-02 103-03

Diversi episodi di cronaca recente hanno sottolineato quanto il tema della cyber security ricopra un ruolo di estrema importanza e attualità. Basti pensare al conflitto tra Russia e Ucraina, che ha generato una cyber-guerriglia senza precedenti o ai frequenti attacchi ai sistemi informatici di organizzazioni pubbliche e privati.

In molti casi non è noto chi sia e perché faccia: quello che è evidente è che spesso il piano di disaster recovery non è stato all'altezza della tempestività che oggi giorno ci si aspetta per servizi strategici, quali la salute e la sicurezza del cittadino, o a forte impatto economico per aziende.

Considerato anche l'ingente aumento di frodi informatiche online - quali il phishing (web, mail), il vishing (via telefonata vocale) e lo smishing (via sms) - gli investimenti in trasformazione digitale sostenuti dall'Italia rischiano di risultare privi di significato, se non affiancati a strumenti in grado di proteggere l'amministrazione che li intraprende, le organizzazioni ed i suoi clienti.

La cybersecurity, quindi, non deve essere considerata un semplice requisito progettuale, ma, al pari degli altri, un vero e proprio obiettivo da raggiungere, come più volte ribadito dalla Commissione Europea e dall'articolo 25 del GDPR, che introduce i concetti di security by design e security by default.

Purtroppo, nessuno può sentirsi immune dagli attacchi: Unidata sa bene che salvaguardare i propri sistemi informatici è la base da cui partire per attuare politiche efficaci sulla sicurezza aziendale, sia per le piccole che per le grandi imprese, oltre che una diretta manifestazione di responsabilità sociale. Per questi motivi la società ha deciso di mettere al centro delle proprie sfide per il 2022, la fornitura di servizi per la Cybersecurity.

L'obiettivo dei servizi offerti da Unidata è quello di dotare i propri clienti di sistemi Organizzativi, Procedurali, Tecnici e Tecnologici volti al monitoraggio, alla gestione e al mantenimento della sicurezza in azienda con la finalità di sensibilizzarne e migliorarne la conoscenza, di farne comprendere i rischi e di quantificarne l'aspetto economico. Questi sono elementi fondamentali ed abilitanti per la diffusione della cultura del dato e della sua sicurezza in tutte le sue fasi di vita.

Unidata, grazie alla sua infrastruttura IT e al know how tecnico e tecnologico, ha intenzione di realizzare, con l'aiuto di partner specializzati, ambienti e team dedicati al monitoraggio e alla gestione di incidenti in ambito di sicurezza fisica e perimetrale, sicurezza di rete e sicurezza cibernetica. Ciò prevede la creazione di tre tipologie di sale di controllo:

- SOC (Security Operation Center)
- NOC (Network Operation Center)
- CERT (Computer Emergency Response Team)

Il pacchetto di servizi SOC/NOC/CERT risponde all'esigenza di garantire un livello di sicurezza tale da ridurre i principali rischi a cui un'Organizzazione è esposta. Un approccio orientato alla security by design e by default consente alle imprese di aumentare il proprio vantaggio competitivo, assicurando un profilo di mercato affidabile e consentendo di accedere a bandi e gare con determinati requisiti di sicurezza.

Unidata attua azioni mirate e puntuali di:

- monitoraggio e gestione di eventi e incidenti in ambito di sicurezza fisica e perimetrale, sicurezza di rete e sicurezza cibernetica;
- redazione e aggiornamento di sistemi di gestione, processi e procedure in ambito di Security Governance, Risk Management e Compliance;

- diffusione di una cultura della sicurezza mediante definizione di ruoli e responsabilità ed erogazione di sessioni di awareness e formazione.

mirando a migliorare non solo la sicurezza dei propri sistemi informatici ma anche quella dei suoi clienti, diffondendo la sua esperienza nell'area e rendendoli coscienti ed informati su questa rinnovata sfida della cybersecurity.

La sicurezza delle informazioni interne ad Unidata

Come emerso dall'analisi dei rischi aziendali, quello della sicurezza dei dati è un concetto di particolare importanza anche all'interno della struttura stessa.

Il tema in questione rappresenta una minaccia con un livello di impatto molto alto, in quanto, un'eventuale non conformità alle normative di riferimento, comporterebbe gravi sanzioni penali e amministrative.

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.

Si rende noto che nel corso del 2022 è stata presentata una sola pratica di reclamo, gestita con esito positivo, in relazione ad un utente che non riusciva ad effettuare la rimozione del proprio indirizzo di e-mail da una newsletter. Tale segnalazione ha fatto rilevare una anomalia sulla newsletter che è stata prontamente risolta.

Onde evitare il verificarsi di ulteriori rimostranze dei clienti e garantire un maggior rispetto degli obblighi di informativa, la società si pone l'obiettivo di rafforzare le pubblicazioni e le comunicazioni in materia di trattamento dei dati personali, presso i canali web e il sito dell'azienda.

In materia di Sicurezza Informatica, 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 nei 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.

Nel corso del 2022, non sono stati registrati incidenti informatici che abbiano comportato violazioni di dati personali ovvero episodi oggetto di obbligatoria segnalazione di c.d. Data Breach. Al fine di mantenere la tendenza positiva in materia, Unidata ha previsto l'aggiornamento dei sistemi operativi dei dispositivi ad uso specifico.

2.9 Centralità del cliente

GRI 102-16

Sopravvive nel tempo l'organizzazione in grado di soddisfare i suoi clienti.

Come è noto, i clienti sono diventati negli ultimi anni sempre più selettivi nella scelta dei marchi e dei brand. Le aziende vincenti sono quelle che, oltre a fornire un servizio conforme alle aspettative, trattano i loro clienti con rispetto e hanno costruito con gli stessi un rapporto che perdura nel tempo. L'ascolto e la collaborazione rappresentano non a caso, i due principi chiave in Unidata per gestire la relazione continuativa con i consumatori e con le associazioni che li rappresentano.

Unidata è consapevole che, sviluppare una maggiore consapevolezza sull'importanza della centralità del cliente gioca un ruolo fondamentale nella crescita dell'impresa, ed il punto di partenza risiede nello spostare l'attenzione dai propri prodotti e servizi ai propri clienti e alle loro esigenze.

Tale approccio si è concretizzato nella stesura di una Carta dei servizi¹⁰, 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.

Con la stesura e la pubblicazione di tale documento, Unidata dimostra di fondare il proprio business sulla **relazione con i clienti** e non sulla pura transazione. 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 stipula 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.

La società 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.

L'impegno principale della società è quello di assicurare che ogni informazione destinata agli utenti avvenga in conformità ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività e buona fede.

2.9.1 Da azienda orientata al cliente ad azienda Cliente Centrica

In questo contesto Unidata ha avviato un progetto di trasformazione digitale che consenta di passare da azienda orientata al cliente ad azienda Cliente Centrica. All'inizio del 2022 ha avviato una un'attività di

¹⁰ https://www.unidata.it/wp-content/uploads/2022/04/M7.1CS_Unidata_Carta_Servizi_2022.pdf

assessment dei sistemi informativi aziendali. L'attività di assesment ha analizzato le principali dimensioni di Unidata quali, ad esempio l'organizzazione, i canali di contatto dei clienti e la gestione operativa. Questo ha permesso di analizzare quanto attualmente disponibile in termini di sistemi informativi in relazione ai processi serviti, alle risorse umane e tecnologiche attualmente disponibili per l'erogazione dei servizi offerti dall'azienda. L'obiettivo è stato quello di far emergere eventuali potenzialità e/o punti di miglioramento e fornire un elenco di possibili interventi, alternativi o sequenziali, necessari per ampliare e migliorare la qualità dei servizi resi.

Durante il periodo di analisi si è evidenziato in generale:

- uno buono spirito collaborazione e di problem solving
- una struttura operativa che presenta livelli di competenze medio-alti
- alcuni punti di miglioramento.

L'assessment ha evidenzia-to uno spirito di buona collaborazione tra strutture operative con livelli di competenze medio-alti.

Più specificatamente, rispetto alle best practices adottate anche in differenti industries, è emersa la necessità di:

1. introdurre un CRM sia per il canale B2C che B2B
2. migliorare l'attuale ticketing system
3. migliorare la reportistica aziendale introducendo un sistema di business intelligence e KPI aziendali
4. dotarsi di uno strumento di Knowledge Base
5. creare una cultura del dato e più nello specifico di creare un sistema di raccolta delle informazioni dai diversi sistemi, che consenta l'aggregazione, la strutturazione e la certificazione delle informazioni
6. migliorare la cultura del cliente, portandolo al centro del processo di vendita

È anche emerso che la conoscenza dei processi e sistemi oggi si concentra nelle mani di poche persone, le quali sono molto competenti e ben organizzate dal punto di vista del proprio lavoro.

A valle dell'attività di assessment Unidata S.p.A. **ha avviato e sta avviando azioni migliorative** che consentano un maggiore efficientamento della gestione della comunicazione e della gestione del lavoro. Uno dei primi progetti avviati, ed attualmente in fase di rilascio, è l'adozione della suite Microsoft 365 che fornisce a tutti i dipendenti una serie di strumenti collaborativi e gestionali che standardizzano le modalità di lavorazione e di interazione.

3 L'AMBIENTE



3.1 L'approccio alla tutela dell'ambiente

GRI 102-29 103-01 103-02 103-03

La protezione dell'ambiente e delle risorse naturali, la lotta ai cambiamenti climatici e il contributo per uno sviluppo economico sostenibile sono fattori strategici nella pianificazione, nell'esercizio e nello sviluppo delle attività di Unidata.

La gestione ambientale è parte della gestione generale in Unidata, essa si occupa delle attività che comportano l'interazione dell'impresa con l'ambiente e le relative tematiche assumo un ruolo centrale all'interno delle strategie d'impresa.

La responsabilità di Unidata nella tutela ambientale si rispecchia in tutte le fasi di costruzione della fibra ottica, la quale viene realizzata nel rispetto delle numerose norme vigenti relative alla salvaguardia del territorio.

La fibra ottica è un mezzo di trasmissione dati sostenibile, a differenza delle reti costruite da cavi in rame; quest'ultime contribuiscono in modo significativo alle emissioni da fonti fossili. La rete in rame presenta dispersioni elettromagnetiche e, a causa della sua sensibilità ad eventi climatici, richiede continui interventi di manutenzione, con la conseguente necessità di scavi e produzione di rifiuti.

Le infrastrutture "full fibre", diversamente da quelle in rame, non richiedono energia quando sono impegnate nelle trasmissioni, necessitando di minor manutenzione e, dunque, minori impatti ambientali. Il cavo in fibra ottica, con i suoi filamenti flessibili e le elevate capacità conduttive, non produce dispersioni e si guasta raramente.

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 computing gioca un ruolo fondamentale sulla riduzione dei gas serra, contribuendo a portare le tecnologie digitali ad un decremento 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 a contrastare drasticamente le emissioni deleterie per il nostro Pianeta.

Unidata guarda con particolare accortezza anche all'utilizzo della plastica ed in particolare, all'utilizzo della plastica monouso, ovvero quella più inquinante e più difficile smaltimento. L'azienda ha deciso infatti di adottare una policy interna rivolta al "Plastic Free".

Tra le azioni intraprese troviamo:

- la sostituzione delle bottiglie in plastica con bottiglie in vetro;
- la scelta di prodotti confezionati in vetro oppure in alluminio;
- la preferenza dei prodotti biodegradabili.

Per quanto concerne i rifiuti, Unidata non opera direttamente lo smaltimento, ma pone eguale attenzione verso chi svolge l'attività di natura ecologica. All'interno del Centro per il Commercio all'ingrosso "Commercity", ove è situata la sede principale della società, lo smaltimento dei rifiuti avviene in modalità accentrata e certificata, sia per quanto concerne i toner di stampa esauriti, sia riguardo al legno di scarto.

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 si impegna ad eliminare o ridurre al minimo, ove ciò sia attuabile, gli impatti negativi sull'ecosistema che possano essere generati dalle proprie attività. Ciò è anche testimoniato dalla conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 (*Environmental Management*) di cui è stata ottenuta la certificazione.

La certificazione sopra citata, assicura che le attività siano svolte efficacemente e dirette al conseguimento degli obiettivi prefissati, tra cui:

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

Unidata si impegna, in linea con la Strategia Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici a mantenere e, possibilmente migliorare, la resilienza e la capacità di adattamento dei sistemi naturali, sociali ed economici ed a valutare le opportunità derivanti dalle nuove condizioni climatiche.

Il Codice Etico e il Modello organizzativo aziendale sono strutturati nel rispetto dei principi generali volti alla salvaguardia dell'ambiente, contenendo disposizioni riservate alla prevenzione del rischio di illeciti ex. D.lgs. 231/01.

3.3 Le iniziative di Unidata per l'ambiente



Di seguito si riportano le azioni messe in essere da Unidata per contenere gli impatti delle proprie attività sull'ambiente.

Interventi di efficientamento energetico

La sfida della rete di nuova fibra è garantire affidabilità nella trasmissione dati e al contempo **risparmio energetico**.

Nel corso del 2022 Unidata ha continuato ad operare lungo le direttrici (energia rinnovabile ed efficienza energetica) già individuate nell'anno passato, in grado di sfruttare al meglio il potenziale energetico dell'Azienda ai fini del contenimento dei consumi e di una progressiva transizione *green*.

La progressiva sostituzione del rame con la fibra e la sua penetrazione insieme allo sviluppo delle reti 5G su aree sempre più vaste, porteranno al raggiungimento di un considerevole risparmio energetico a beneficio di tutta la regione e del paese.

Unidata contribuirà al raggiungimento degli obiettivi nazionali di incremento dell'efficienza energetica, nonché ad un importante avanzamento tecnologico infrastrutturale per il settore delle telecomunicazioni.

La sfida della rete di nuova fibra è garantire affidabilità nella trasmissione dati e al contempo **risparmio energetico**.

Energia rinnovabile

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", la quale elenca i requisiti minimi che un sistema deve possedere.

L'impianto fotovoltaico di cui Unidata dispone a copertura dell'ampia superficie genera energia pulita utilizzata a compensare parte del fabbisogno della struttura.

Tra gli obiettivi a breve termine, Unidata ha deciso di sostituire il proprio impianto fotovoltaico, al fine di potenziare l'impianto ed arrivare a raddoppiare energia prodotta.

Rapporto di intensità energetica

L'intensità energetica, quale indicatore dell'efficienza energetica dell'organizzazione, mette in rapporto la quantità di energia consumata con quella prodotta internamente. Nel 2022 tale rapporto si attesta intorno al 3%. Si precisa che nel 2022 il valore risulta dimezzato rispetto all'anno precedente a causa dell'aumento dei consumi dato dalla piena operatività del data center (a fine 2021 un'intera isola di rack risultava inutilizzata). Inoltre, chiudendo con del materiale plastico (in quanto isolante termico) i corridoi freddi del data center in sede (via A. G. Eiffel) e di quello che si trova a San Martino della Battaglia, limiteremmo drasticamente il mischiarsi di aria fredda (proveniente dai condizionatori posti nei data center) e aria calda (proveniente dai server stessi) al fine di ridurre i relativi consumi energetici di un valore che prevediamo essere compreso tra un 10% e un 15% rispetto agli attuali.

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 S.p.A. grazie al servizio di certificazione "100% energia pulita Dolomiti Energia" permette di rendere i propri prodotti eco-compatibili. La certificazione è basata sull'immissione in rete (tramite l'annullamento di certificati GO) di un quantitativo di energia rinnovabile pari al consumo di energia dell'azienda.

Unidata è inoltre attiva su diversi progetti legati all'ambiente:

- **Smart Water Metering**

Le innovative soluzioni di **Smart Metering** che rientrano nella serie di progetti legati all'**Internet of Things (IoT)**, hanno come scopo il corretto monitoraggio dei consumi per la redazione del **bilancio idrico** e per l'identificazione di **eventuali perdite**.

La prima introduzione della soluzione di Smart Water Metering è stata realizzata a Gavi nel 2020.

Unidata ha infatti realizzato, in collaborazione con Gestione Acqua, una rete LoRaWAN™ che permette la telelettura dei contatori dell'acqua intelligenti Itron, consentendo l'efficientamento della rete idrica gestita nel comune di Gavi

Dopo il successo del progetto realizzato a Gavi, nel corso del 2022, Unidata ha partecipato con successo ad una gara di appalto, tramite il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) costituito insieme a BIP S.p.A. e Lektor S.r.l., per aggiudicarsi la realizzazione del sistema di monitoraggio dei consumi idrici della Città di Palermo.

L'introduzione della nuova tecnologia IoT ha l'obiettivo di limitare gli sprechi per una **gestione sostenibile** della risorsa idrica, garantendo che le infrastrutture e le energie utilizzate siano amministrate e supervisionate in modo efficace.

- **Smart City: Unidata e TreeVoice per il monitoraggio degli alberi al Verano**

Nel Cimitero Monumentale del Verano a Roma, è nato il progetto di monitoraggio degli alberi. Grazie alla rete LoRaWAN® di Unidata e all'intraprendente start-up *TreeVoice*, è stato messo a punto un sistema innovativo in grado di valutare la stabilità degli alberi attraverso alcuni dispositivi che trasmettono i dati relativi al movimento degli alberi. Lo scopo della sperimentazione è quello di offrire informazioni per ridurre il rischio di danni connessi alla caduta degli alberi attraverso l'acquisizione di alcuni parametri chiave che vengono rilevati mediante uno specifico dispositivo installato sul tronco dell'albero. I dati rilevati vengono, quindi, trasmessi in tecnologia LoRaWAN tramite la rete di Unidata per passare poi dal cloud di Unidata al server applicativo di TreeVoice che elabora i dati e garantisce un controllo continuo, segnalando prontamente eventuali anomalie.

- **Unidata all'ENLIT Europe con il progetto Orto Botanico di Roma**

Unidata, in collaborazione con "Sapienza Università di Roma" e con "Tektelic" – azienda selezionata dalla *LoRa Alliance*, ha presentato il progetto Orto-Botanico all'evento Enlit Europe Milano.

L'evento è stato focalizzato su imprese, start-up e aziende che hanno realizzato progetti per preservare l'energia e il nostro pianeta, per un futuro più eco sostenibile.

L'obiettivo del progetto presentato è stato quello di utilizzare la tecnologia LoRaWAN® per creare un sistema di monitoraggio indoor ed outdoor delle varietà floristiche presenti all'interno della struttura. È stata rilevata la necessità di un sistema in grado di mappare le piante presenti, tracciare le previsioni meteo, controllare i parametri del terreno, monitorare i consumi idrici per evitare sprechi, integrando il tutto su una sola dashboard, in modo da rendere più immediata e ottimizzata la lettura dei dati.

3.4 Efficienza energetica: Consumi energetici ed emissioni

GRI 102-29 302-01 302-02 302-03 302-04 305-01 305-02 308-01

L'operatività di Unidata è garantita dall'utilizzo di energia proveniente sia di fonti rinnovabili che non rinnovabili.

La flotta auto di Unidata necessaria alle attività commerciali, ai sopralluoghi e alle operazioni di installazione e manutenzione è composta da 56 autovetture suddivise come segue:

	Benzina	Benzina-Hybrid	Plug-In-Hybrid	Diesel-Hybrid	Diesel	GPL	Metano
2021	3	-	-	-	30	9	2
2022	3	32	1	1	12	4	2

Tabella 16 - Composizione del parco auto di Unidata

Per quanto concerne l'energia elettrica consumata all'interno della sede per l'illuminazione, l'alimentazione delle apparecchiature d'ufficio, il riscaldamento, 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.

Di seguito sono riportati i consumi di Unidata suddivisi in Fonti Rinnovabili e Non Rinnovabili:

		Interno		Esterno	
Tipologia		Data Center sede distaccata	Gruppi Elettrogeni	POP	Flotta Auto

FONTI NON RINNOVABILI	<i>Gasolio (lt)</i>		-		
	<i>Benzina (lt)</i>				4.044,30
	<i>Diesel (lt)</i>				19.533,35
	<i>GPL (lt)</i>				689,96
	<i>Metano</i>				4.677,47
	<i>Hybrid Benzina</i>				22.565,08
	<i>Hybrid Diesel</i>				2.503,03
	<i>Plug-In Hybrid Benz</i>				3.364,07
	<i>Energia Elettrica (KWh)</i>	135.348		82.543	
TOTALE		135.348	-	82.543	57.377,26

Tabella 17 - Consumi Unidata da fonti non rinnovabili

Tra le fonti di energia non rinnovabili, l'azienda utilizza il gasolio come combustibile sia per la flotta auto che per l'alimentazione dei gruppi elettrogeni presenti all'interno dell'infrastruttura. Bisogna precisare che la quantità di energia utilizzata dai gruppi elettrogeni è strettamente legata all'utilizzo di quest'ultimi, essi entrano in funzione esclusivamente in caso di emergenza oppure qualora la fornitura di energia elettrica subisca interruzioni. Nell'anno 2022, non sono stati riforniti i serbatoi dei gruppi elettrogeni. Di fatto, sono stati consumati 1200 litri - già presenti nel serbatoio - residui dal rifornimento conteggiato nel 2021.

<i>Tipologia</i>		Interno		Esterno	
		Ufficio & Data Center centrale	Gruppi Elettrogeni	POP	Flotta Auto
FONTI RINNOVABILI	<i>Fotovoltaico (KWh)</i>	85.920			
	<i>Energia Green (KWh)</i>	2.303.948			
TOTALE		2.389.868			

Tabella 18 - Consumi Unidata da fonti rinnovabili

L'energia generata autonomamente dall'impianto fotovoltaico posizionato a copertura dei parcheggi esterni della società, durante l'anno 2022, è stata pari a 85.920 KWh, energia pulita che ha coperto circa il 3% del consumo complessivo della struttura.

Alla luce di questi dati si è constatato che l'impianto solare attuale non risulta più così efficiente (ovvero la corrente prodotta non è adeguata a parità di irradiazione solare, in quanto i pannelli hanno subito degrado o danneggiamenti da agenti atmosferici) e quindi saranno completamente sostituiti nel corso del 2023 con pannelli che da amorfi (gli attuali) saranno monocristallini. Questa drastica sostituzione significherà un efficientamento previsto del 20% circa.

3.4.1 Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 1

Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 1				
		Kg Co2		
		2020	2021	2022
Gruppi elettrogeni				
	Carburante	132,5	530	3.180 ¹¹
Pompe di calore				
	Fluorurati	321,2	547	547
Parco auto				
	Benzina	21.310	8.276,76	8.954,08
	Diesel	120.828	97.701,79	59.225,41
	GPL	25.111	28.592,68	14.291,50
	Metano	-	3.799,00	8.444,80
	Hybrid Benzina	-	-	71.363,58
	Hybrid Diesel	-	-	6.528,20
	Plug-In Hybrid Benz	-	-	3.101,23
Totale Parco Auto		167.250	138.370,23	171.908,80
Gas antincendio				
	Gas Inerte	0	0	0

Tabella 19 - Emissioni dirette GHG

Le emissioni conteggiate derivano dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e refrigeramento dei locali, dai gruppi elettrogeni di emergenza e dalla flotta auto.

Alla luce di questi valori, possiamo evidenziare come le emissioni per kilometro siano diminuite nonostante i km percorsi siano aumentati in maniera sensibile. Si evidenzia che il 60% delle macchine diesel è stato sostituito con soluzioni plug-in/ibride e, nonostante siano stati acquistati ulteriori 12 mezzi, il valore di emissione per km è calato da 125,15 g/CO₂ a 120,54 g/CO₂, dato a supporto della validità nella sostituzione delle auto con modelli più sostenibili.

Tra le emissioni di gas serra di Scope 1, sono presenti, inoltre, gas antincendio inerti, i quali non emettono gas serra.

3.4.2 Emissioni Indirette di Gas Serra SCOPE 2

In riferimento alla sede principale della Società, le emissioni indirette di gas a effetto serra di Scope 2 sono state totalmente eliminate mediante l'utilizzo dell'impianto fotovoltaico e l'utilizzo di energia totalmente *green* da parte del fornitore Dolomiti S.p.a.

Attraverso la fornitura di energia da parte di Dolomiti S.p.A., Unidata ha risparmiato all'ambiente l'immissione di ben 648.496 kg di Co2 per l'intero anno 2022.

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

Emissioni dirette di Gas Serra SCOPE 2

¹¹ Le maggiori emissioni di Co2 sono dovute ad una maggiore durata dei test di controllo passando da 5 a 15 minuti ciascuno.

		Kg Co2		
		2020	2021	2022
PoP & Data Center sede distaccata				
	<i>Energia Elettrica</i>	42.627	56.882	76.579
TOTALE Emissioni Scope 2		42.627	56.882	76.579

Tabella 20 - Emissioni indirette di GHG

3.5 I rischi ambientali



Tra i diversi rischi in cui si imbatte Unidata quelli ambientali riguardano:

➤ Rischi connessi al consumo energetico delle infrastrutture utilizzate

L'aumento esponenziale del traffico dati è una delle sfide ambientali chiave per il settore delle telecomunicazioni. La trasmissione dei dati necessita una quantità di energia elettrica sempre più elevata e ciò si ripercuote sull'aumento dei consumi e delle emissioni indirette di CO2 in atmosfera.

Tale rischio viene mitigato da Unidata mediante la scelta di alimentare il proprio Data Center con energia totalmente *green*, proveniente da fonti rinnovabili.

Il **Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima 2030** è lo strumento nazionale che segna l'inizio del cambiamento nella politica energetica e ambientale del nostro Paese verso la decarbonizzazione. Il principale obiettivo prefissato è la riduzione delle emissioni di gas serra e Unidata sostiene tale obiettivo cercando di ridurre le proprie emissioni il più possibile.

In linea anche con il *Green Deal* europeo, supportando il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050, Unidata ha definito la propria strategia di risparmio energetico, l'impegno nell'utilizzo di fonti rinnovabili e l'attuazione di interventi volti al controllo delle proprie emissioni e impatti ambientali.

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

Tale rischio, viene inteso come rischio legato al mancato rispetto delle normative vigenti in materia di emissioni elettromagnetiche e/o acustiche, tutela dell'ambiente, ubicazione delle postazioni ed urbanistiche.

Unidata monitora e si impegna a mitigare tale rischio mediante l'attività di monitoraggio costante, svolto dai responsabili della progettazione della rete e dall'ufficio legale.

A tal proposito, Unidata ha provveduto all'acquisizione della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per formalizzare il proprio impegno nel rispetto delle normative di settore e allo sviluppo di metodi di autocontrollo, finalizzati al miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

➤ 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 sul 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.

- *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 mini-trincee tradizionali e mini-trincee ridotte, le quali, in modo efficiente e innovativo, permettono di minimizzare sia l'impatto ambientale che i disagi per la comunità; nello specifico, 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

Unidata, sin dagli esordi, è sempre stata al passo con la trasformazione tecnologica, consapevole del fatto che stiamo vivendo un periodo di continui cambiamenti e trasformazione, specialmente nell'ambito delle telecomunicazioni. I fenomeni sono molteplici e le conseguenze significative; numerose tecnologie stanno mutando e con esse gli assetti: l'innovazione, oggi più che mai, spinge Unidata allo studio, all'aggiornamento e all'investimento persistente.

Unidata è da tempo anche all'interno di progetti internazionali di ricerca e sviluppo, aumentando il proprio *know-how*; sul tema dell'intelligenza artificiale e dell'*edge computing* l'accordo stipulato con **Bridge129** e **Ttm Technology** rafforza e conferma la visione aziendale che la via maestra per offrire soluzioni innovative e sostenibili passa sempre dalla collaborazione tra diverse realtà.

Continua l'esplorazione del mondo "**Edge A.I. vision**", l'Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido. applicata ai sistemi di visione autonomi;

Il gruppo composto da Bridge 129 e Renewia, grazie al supporto di Unidata, sta sviluppando soluzioni avanzate e innovative per gestire digitalmente i parcheggi riservati alle persone con disabilità. Il sistema, che prevede l'utilizzo di un dispositivo che viene installato e ancorato al suolo in corrispondenza di ciascun posto auto riservato, è già stato testato nel centro di Roma per oltre 150 posti auto riservati, e recentemente anche a Genova, dove Unidata ha implementato una soluzione collaborativa ed efficace per il rilievo dei dati provenienti dai sensori di parcheggio.

Come già accennato in precedenza, Unidata ha assunto il ruolo di mandante dell'Associazione Temporanea di Scopo (ATS) della Fondazione Rome Technopole ed opererà nell'ambito dello Spoke "Ricerca applicata e Infrastrutture di Ricerca e Innovazione". La società, infatti, condividerà con i partner e il territorio le proprie competenze e infrastrutture digitali (IoT e Intelligenza Artificiale, Cloud Datacenter e High Performance

Computing), contribuendo alle attività di Ricerca Applicata e innovazione relative alla sostenibilità ambientale e al risparmio delle risorse primarie (Acqua ed Energia) nel settore delle infrastrutture e della building automation. Unidata ha poi scelto l'Università LUMSA e il corso di laurea in *“Tecniche informatiche per la gestione dei dati”* per supportare la formazione universitaria dei giovani in ambito informatico e digitale, mettendo a disposizione degli studenti più meritevoli, una borsa di studio a copertura del percorso accademico.

Nel corso del 2022 si è concluso il progetto di ricerca **FRAGILI**, di cui Unidata era capofila. L'obiettivo principale del progetto è stato quello di sviluppare un sistema di teleassistenza innovativo con supporto domotico per le persone affette da patologie croniche, disabilità, ma anche per chi vive in situazioni di isolamento o per le persone anziane che necessitano di supporto a distanza.

La tecnologia alla base di questo sistema utilizza **sensori IoT ambientali** per registrare diverse tipologie di dati all'interno dell'appartamento in cui vivono le persone: l'utilizzo dei vari ambienti della casa, la pulizia e la sanificazione, la qualità del sonno e del riposo. Questi dati vengono processati da un sistema basato su **Intelligenza Artificiale** che genera dei macro-indici sintetici relativi alla qualità della vita e del sonno, al microclima domestico e alla sanificazione.

Il progetto è stato pensato anche per dare supporto alle cooperative di servizi sociali e la sperimentazione è stata portata avanti insieme a Confcooperative Lazio Sud per ridurre l'isolamento sociale della persona fragile, prevenire cadute e lesioni da pressione e il ricovero per patologie trattabili al domicilio, senza trascurare la valutazione dell'assistenza fornita al paziente da badanti, collaboratori domestici, etc. in termini di igiene personale e ambientale, confort del domicilio e aereazione.

Con l'inizio della fase implementativa, è invece entrato nel vivo il progetto **“ELEGANT”**, finanziato dalla EU nel quadro delle azioni di Ricerca e Innovazione del programma Horizon 2020, in cui Unidata è l'unico partner industriale italiano.

Il progetto, denominato **ELEGANT** (sEecure and seamLess EdGe-to-cloud ANalyTics), coinvolge 11 partner di 8 Stati europei con prestigiosi centri di ricerca (tra cui il CNIT italiano) e partners industriali (come la KTM Innovation austriaca).

Considerando che attualmente, nei sistemi IoT/BigData/AI, esiste una netta separazione tra i dispositivi fisici e la parte cloud di BigData ed intelligenza artificiale, la soluzione di ELEGANT ha l'obiettivo di creare un ciclo continuo tra dispositivi e BigData/AI, che permetta al sistema centrale di distribuire dinamicamente intelligenza e capacità di data analytics anche ad oggetti periferici eterogenei a basso costo (concentratori di rete IoT e dispositivi).

Per raggiungere questo risultato ELEGANT si propone di studiare e sviluppare metodi e strumenti innovativi, ideati per risolvere il problema della sempre più crescente complessità delle tecnologie software necessarie per creare e distribuire intelligenza in un processo *“EdGe to cloud”*.

Gli ambiti applicativi e i casi d'uso industriale sono quelli automobilistico, health, smart metering e video sorveglianza.

Nel progetto ELEGANT Unidata si focalizzerà sulle reti LPWA LoraWan, con particolare attenzione all'utilizzo dei risultati del progetto per aumentare la sicurezza delle reti IoT, ridurre i consumi di energia dei sistemi e per gestire in maniera ottimale lo spettro radio. Il case study scelto da Unidata per validare i risultati sarà quello dello smart metering dei consumi di acqua.

La società ha istituito, in seno all'organizzazione stessa, un gruppo di lavoro (**Unidata Lab**) composto da giovanissimi laureati, guidati da una figura totalmente dedicata, impegnati nello studio, nel testing e nello sviluppo delle tecnologie wireless adatte all'Internet of Things (IoT).

Tra le diverse tecnologie disponibili per questo genere di soluzioni, Unidata ha scelto di puntare e dedicare, in maniera specifica, le proprie attenzioni e i propri investimenti sulla tecnologia LoRa™ e sul relativo standard di rete LoRaWAN™.

Questa innovativa tecnologia consente, grazie ai profondi specifici vantaggi – quali, ad esempio, l'ampio raggio di copertura, la lunghissima durata delle batterie, la bidirezionalità della trasmissione dei dati e la significativa penetrazione deep indoor – di rendere le innumerevoli soluzioni IoT una realtà concreta e davvero conveniente.

Unidata è inoltre tra le 250 imprese che parteciperanno al Laboratorio ESG. Il nuovo progetto è nato dall'idea di Intesa Sanpaolo in accordo con l'Università LUISS e la Camera di Commercio di Roma. L'iniziativa avrà come obiettivo quello di supportare le imprese nei processi di transizione ambientale, sociale, digitale e di governance in linea con gli obiettivi del PNRR

Il Laboratorio ESG rappresenta non solo un momento di incontro e confronto con altre realtà aziendali "sostenibili", ma è anche un'opportunità che offre stimoli interessanti per migliorare i progetti già in essere e proseguire nello sviluppo di nuovi investimenti in termini di impegno etico e morale."

4. IL SOCIALE



4.1 Misure di Sostenibilità Sociale

GRI 102-29 103-01 103-02 103-03 413-01 102-12

La sostenibilità sociale è uno dei pilastri dello sviluppo sostenibile.

Questo concetto, che si trova alla base dell'economia circolare, presuppone che la crescita economica collettiva possa essere perseguita senza sacrificare la qualità della vita dei singoli. Garantire condizioni di benessere, come il rispetto dei diritti economici, sociali, politici e culturali delle persone, è, infatti, una responsabilità sociale che implica azioni concrete, che interessano i sistemi macroeconomici e il rapporto con le risorse naturali planetarie.

Ad esempio, nei cosiddetti Paesi in via di sviluppo, le difficoltà di sopravvivenza per le popolazioni sono dovute all'insicurezza alimentare derivante dai cambiamenti climatici; nei cosiddetti paesi sviluppati, invece, le problematiche di sostenibilità sociale sono legate alla crescente disuguaglianza tra le generazioni e alla lotta contro le discriminazioni razziali e di genere.

A seconda dei contesti, quindi, la sostenibilità sociale è considerata come il complesso di azioni volte a raggiungere l'equità tra categorie di soggetti, generi e generazioni.

Unidata dice no a qualsiasi tipo di discriminazione di genere: inclusività e rispetto sono i suoi capisaldi.

In tale ottica, vengono promosse condizioni di lavoro dignitose e messe in atto la parità dei sessi, sia in termini di retribuzione che di trattamento delle competenze, ponendo l'Inclusività come fondamento delle scelte economiche e sociali. Unidata pone inoltre l'attenzione ai suoi dipendenti garantendo il lavoro flessibile con

l'introduzione di un giorno a settimana di smart working a turno per singola funzione ed ha accolto la richiesta dei rappresentanti sindacali per l'erogazione di ticket restaurant mensili.

In qualità di provider di servizi internet, Unidata è da sempre in prima linea per superare il digital divide e, in qualità di sviluppatore dei più importanti sistemi di telecomunicazione, è attore principale della digital transition.

Transizione digitale e divario digitale, sono due fenomeni diversi ma con un obiettivo inclusivo comune.

Unidata dimostra il proprio impegno sociale partecipando attivamente a diverse iniziative rivolte alla comunità:

- Dal 2016 collabora con l'associazione Cuore d'Africa ONLUS, associazione che si occupa di dare assistenza a bambini e ragazzi disagiati a Machakos, in Kenya, attraverso le adozioni a distanza e la realizzazione di un orfanotrofio che li possa ospitare. Unidata partecipa ad iniziative come la raccolta dei tappi di plastica per il progetto "Green Garden". E dal 2019 partecipa al progetto "Pasqua di cuore", iniziativa di raccolta fondi attraverso la vendita di uova di Pasqua, sempre a sostegno del progetto "Green Garden", che nasce dall'esigenze di rendere autosufficiente il Villaggio della Speranza, ampliando pozzi esistenti, collegando reti elettriche, creando serbatoi per l'acqua, questo progetto creerà lavoro per molte famiglie.
- Dal 2020 fornisce gratuitamente connettività in fibra e Wi-Fi alle due carceri della Capitale. Grazie ai servizi di accesso a internet, in un periodo di forti difficoltà per via dell'emergenza Covid-19, i detenuti delle case circondariali di Rebibbia e Regina Coeli hanno la possibilità di comunicare con le proprie famiglie anche via Skype.
- Dal 2018 mette a disposizione gratuitamente la sua infrastruttura di connettività alla "*Grande Casa di Peter Pan*", un polo di accoglienza al servizio dei bambini e degli adolescenti malati di cancro e delle loro famiglie, creato a Roma dall'Associazione Peter Pan Onlus.
- Grazie alla partnership tra l'Università LUMSA di Roma, offre a giovani studenti la possibilità di implementare le proprie conoscenze e nozioni nel settore tecnologico, mediante la concessione di borse di studio di merito e stage formativi per gli studenti. Organizza seminari, convegni e altre iniziative finalizzate all'illustrazione e diffusione della cultura dell'innovazione e della tecnologia, come ad esempio nel settore a crescita esponenziale dell'IoT.
- Nel 2021 ha cofinanziato e partecipato al rifacimento della storica Piazza Brin nel cuore del quartiere Garbatella. Nella piazza, dopo la realizzazione del nuovo impianto di illuminazione pubblica, si è provveduto a rinnovare la pavimentazione, a sistemare i tombini e le caditoie, risolvendo così problemi legati allo smaltimento della pioggia e donando alla comunità il restyling di una delle piazze più belle del Municipio.
- È sponsor ufficiale della Totti Soccer School, che ha aperto il sipario e ha presentato le maglie da gioco per la stagione sportiva 2021-2022.

Nel corso del 2023, sono previste ulteriori iniziative volte a rafforzare il legame con la comunità in cui opera e sostenere le categorie più vulnerabili.

UNIDATA CON TWT

La responsabilità sociale di Unidata si estende al di là del perimetro dell'impresa e coinvolge, oltre ai lavoratori dipendenti e agli azionisti, un ampio ventaglio di soggetti: partner commerciali, fornitori, clienti, enti pubblici e ONG.

L'acquisita TWT, società che gode di un'ottima reputazione sul mercato, rappresenta per Unidata non solo un'eccellente modalità per accelerare i tempi di crescita e aumentare la propria competitività nel mercato ma anche un'opportunità per creare valore sociale.

L'ampliamento della dimensione sociale della sostenibilità in un'azienda ha un impatto significativo su tutti gli aspetti della sua organizzazione. Creare relazioni sostenibili con tutti i soggetti interessati all'attività aziendale, affiancando alla responsabilità economica anche una responsabilità sociale, porterà alla promozione di valori condivisi dall'impresa e dalle persone per la tutela del territorio e dell'ambiente.

Il Gruppo TWT ha posto negli anni maggiore attenzione allo sviluppo delle comunità, avviando importanti iniziative, di seguito elencate:

- Sostiene l'associazione **Save the Children** supportando la campagna "Riscriviamo il futuro" in favore dei bambini e delle famiglie più in difficoltà in Italia in seguito alla diffusione del Coronavirus e la Onlus Wamba e Athena associazione che supporta i bambini affetti da SMA (atrofia muscolare spinale), garantendo oltre due mesi di assistenza psicologica ai piccoli e alle loro famiglie
- Finanzia un progetto artistico e sociale, volto alla sensibilizzazione delle persone sul tema dell'inquinamento da materie plastiche nelle acque, partito il 25 luglio 2019 con la messa in mare (Mediterraneo) dell'opera Pesce Tanica di Federico Clapis.
- Aderisce alle campagne di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale tramite le numerazioni solidali 455XY, come da Codice di Autoregolamentazione per la gestione dei numeri solidali sottoscritto insieme agli altri principali Operatori nazionali. È un progetto nato nel 2014, quando i principali gestori di telecomunicazioni hanno aderito al Protocollo d'intesa con il Dipartimento della Protezione Civile, definendo una procedura di attivazione immediata e di diffusione tempestiva dei numeri solidali per raccogliere fondi da destinare alle popolazioni colpite da calamità naturali.
- Ogni anno TWT partecipa a circa 100 campagne di raccolte fondi su varie tematiche: ricerca scientifica, assistenza sanitaria, protezione della persona, tutela degli animali e dell'ambiente.
- Nel corso del 2022, TWT ha ribadito il suo impegno a sostenere attivamente i progetti a favore dell'infanzia in occasione dello scoppio della guerra in Ucraina. Ha partecipato alla campagna solidale straordinaria sulla numerazione 45525 a favore di Unicef, UNHCR e Croce Rossa per raccogliere fondi necessari alla sopravvivenza delle persone colpite e in fuga dalle ostilità e garantire loro una rapida ed efficace assistenza umanitaria. I fondi raccolti con questa campagna sono stati utilizzati per garantire alle famiglie e ai bambini dell'Ucraina protezione, rifugi, cure mediche, acqua potabile, kit per l'igiene personale e supporto psicologico.
- Inoltre, per rispondere con la massima tempestività alla grave emergenza in corso, nel mese di marzo 2022 TWT ha raccolto tra i dipendenti beni di prima necessità (abbigliamento, alimenti, ecc.) che, tramite le Chiese ucraine presenti a Milano, sono stati consegnati alle famiglie in difficoltà.
- TWT, da sempre attenta al sociale, sostiene progetti di associazioni e organizzazioni senza scopo di lucro, direttamente o insieme ai propri dipendenti.
- Per le festività natalizie 2022, TWT ha rinnovato il sostegno all'Associazione Italiana per la lotta al Neuroblastoma attraverso un duplice acquisto: i biglietti natalizi per i propri clienti e dipendenti e le confezioni di cioccolatini per dipendenti e collaboratori. L'Associazione Italiana per la lotta al Neuroblastoma O.N.L.U.S., nata nel 1993 presso l'Istituto "G. Gaslini" di Genova per iniziativa di alcuni genitori direttamente coinvolti e di oncologi che ne curavano i bimbi ammalati, ha come mission sconfiggere il Neuroblastoma e i Tumori Solidi Pediatrici attraverso progetti di ricerca innovativi volti ad individuare nuove ed efficaci terapie e cure personalizzate.

Unidata crede fortemente che, attraverso la collaborazione di queste due realtà sarà possibile garantire una costante e capillare digitalizzazione del Paese, dimostrandosi parte attiva nel rispondere alle esigenze manifestate dalla collettività.

4.2 I Rischi in ambito Sociale e della Comunità

GRI 102-15

Nel corso dell'assessment sui rischi, Unidata ha svolto un'analisi più approfondita sui possibili impatti in ambito sociale e comunitario, al fine di allineare l'operato ai principi di sostenibilità sociale.

I Rischi significativi da monitorare sono:

- Rischi legati alle rilevazioni di non conformità alle normative regolatorie e ai cambiamenti del quadro normativo di riferimento

La normativa del settore delle Telecomunicazioni, ed in particolare quella inerente alla 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, con particolare attenzione alle 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 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, 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 ultra-larga, che richiedono la cablatura di almeno il 50% delle unità immobiliari, spinge il nostro Paese ad investire sullo sviluppo di infrastrutture 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 9001:2015 relativa alle qualità delle architetture, ISO 27001:2013, relativa al sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, ed ha ottenuto nel corso del 2021 la Certificazione ISO 14001:2015, relativa alla gestione ambientale delle organizzazioni.

- 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 nel successo dell'azienda: i mezzi di comunicazione, al verificarsi di determinati eventi, hanno una cassa di risonanza tale da determinare un danno reputazionale, che può generare 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, monitorandone costantemente l'attuazione, al fine di prevenire rischi reputazionali ed operativi.

Nell'ambito della propria operatività, la Società è esposta ad alcuni rischi quali:

- Aumento del costo di approvvigionamento delle fonti energetiche e/o altre forniture fondamentali;
- Difficoltà di accesso alla distribuzione forniture materia prima;
- Indisponibilità di stretti sostituti in riferimento ad acquisti e forniture/fornitori unici in ambito installazione forniture;
- tempi eccessivamente lunghi 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.

Il verificarsi delle già menzionate 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.

➤ 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 determinate criticità, la Società resta comunque esposta al rischio alto 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. Il verificarsi degli eventi sopracitati, 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.

➤ 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 e 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 di 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 102-08 401-01 403-01 403-02 403-05 405-01

I rapidi mutamenti tecnologici, uniti ai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro, hanno generato un profondo impatto sulla gestione complessiva delle imprese. In un clima di grande instabilità, una cosa è certa: per ogni singola azienda, l'organizzazione, le persone e i ruoli continueranno a svolgere una funzione centrale per affrontare al meglio le sfide imposte da queste profonde trasformazioni.

Un report di Vigeo Eiris, una primaria agenzia di rating ESG europea, ha infatti rilevato che le aziende più virtuose nel rispetto dei diritti dei lavoratori e che gestiscono in modo responsabile le catene di fornitura e le relazioni con i propri stakeholder, sono più resistenti alla crisi e riescono a cogliere maggiori opportunità di approfondire il legame con la comunità.

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.

Per migliorare gli aspetti di cooperazione interna e comunicazione ed accrescere le soft skill del personale, la società ha approvato nel corso del 2022 un piano strategico di formazione rivolto a tutto il personale dell'organizzazione. Si è già concluso, nel mese di gennaio 2023, l'assessment sulle risorse dell'area commerciale e seguirà a breve quello sulle key people di prima e seconda linea.

Il piano di formazione 2022-2024, prevede di mantenere le competenze esistenti all'interno del contesto organizzativo, sviluppare nuove competenze, riqualificare le competenze esistenti allo scopo di:

- valorizzare le risorse umane promuovendone lo sviluppo personale e aumentando il benessere organizzativo;
- aumentare, nelle risorse umane, la consapevolezza del proprio apporto nel contribuire al raggiungimento degli obiettivi e delle strategie dell'organizzazione;
- supportare la crescita complessiva dell'organizzazione, l'efficienza dei processi e la qualità dei servizi erogati;
- sostenere le competenze funzionali al perseguimento di nuove opportunità di business.

In particolare, il Piano 2023 prevede l'analisi dei fabbisogni formativi raccolti nell'arco del 2022 per singolo settore aziendale e la valutazione preliminare delle competenze per ciascun lavoratore da coinvolgere nel progetto. La formazione, si focalizza sulle tematiche della transizione digitale e della transizione ecologica, con priorità al primo aspetto, con un montante complessivo di 13.800 ore di formazione che si traducono in circa 130 ore di formazione pro-capite. Unidata, inoltre, 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.

Per dare attuazione agli impegni assunti, la società ha rinnovato anche per il 2022 la cosiddetta **"Carta per le pari opportunità"**¹², un'iniziativa promossa dalla Commissione Europea e patrocinata dal Ministero del

¹² <https://www.cartapariopportunita.it/>

Lavoro e delle Politiche Sociali, volta alla “diffusione di una cultura aziendale e di politiche inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità”.

4.3.1 Composizione Organico

La struttura organizzativa di Unidata ha subito una crescita organica nel corso dell’anno ed è composta, alla data del 31 dicembre 2022, da 102 dipendenti, di cui 78 uomini e 24 donne: la Quota Rosa all’interno della struttura si attesta quindi, quest’anno, intorno al 24%.

All'interno dell'organico totale, 90 dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato e 12 dipendenti con contratto a tempo determinato (di cui 8 con contratto di apprendistato). Inoltre, 93 dipendenti hanno un contratto full-time, mentre 9 dipendenti hanno quello part-time.

La percentuale molto alta - circa l’88% - del numero dei lavoratori a tempo indeterminato rispetto al totale degli impiegati, testimonia come il concetto di lavoro stabile e duraturo rappresenti per Unidata un elemento fondamentale sia come forza motivazionale per i dipendenti, sia come fattore indispensabile in un’ottica di crescita e sviluppo economico.

Analizzando la distribuzione anagrafica del personale, si evidenzia che il 60% dei dipendenti ha un’età compresa tra i 30 e i 50 anni, il 22% ha un’età superiore ai 50 anni e il 18% sono dipendenti di età inferiore ai 30 anni.

Si segnala, infine, la presenza di quattro lavoratori appartenenti alle cosiddette categorie protette.

Con l’apertura della nuova sede operativa e commerciale a Bari, Unidata vuole cogliere l’occasione per investire e valorizzare le fasce più giovani della popolazione e sviluppare insieme a loro specifiche competenze ad alto valore tecnologico.

Consapevoli che la generazione più giovane dimostra, in genere, un approccio più esperto nella tecnologia, la loro presenza è anche di buon auspicio per sostenere le tecnologie nuove ed emergenti all'interno dell’organizzazione.

Unidata riconosce che il fascino delle nuove tecnologie per le generazioni più giovani può aiutare l’azienda a trarne vantaggio. Con il cambiamento che accelera costantemente e le mutevoli esigenze dei clienti, questi lavoratori più giovani potranno aiutare Unidata a stare al passo con i tempi. L’ambizione è di creare valore comune tramite l’offerta di servizi innovativi aprendo una sede con personale altamente specializzato.

Unidata si impegna nel valorizzare le risorse e le menti brillanti presenti nel territorio, impegnandosi giorno dopo giorno nello sviluppo di tutte le componenti necessarie al raggiungimento di questo importante traguardo.

4.3.2 Diversità e Pari Opportunità

	2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Management	5	-	5	5	-	5
Consiglio di amministrazione	5	2	7	5	2	7
Collegio sindacale	3	2	5	3	2	5
TOTALE			17			17

Tabella 21 - Composizione del board di Unidata

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

	2021			2022		
Età	N. Uomini	N. Donne	Totale	N. Uomini	N. Donne	Totale
	69	21	90	78	24	102
<30 anni	12	0	12	18	0	18
30-50 anni	44	14	58	45	16	61
>50 anni	13	7	20	15	8	23

Tabella 22 - Diversità di genere in Unidata

	2021			2022		
	Uomini	Donne	Generale	Uomini	Donne	Generale
Età Media	40	45	41	39	46	41

Tabella 23 - Età media dei dipendenti di Unidata

4.3.3 Occupazione e Turnover

Nel 2022 sono entrati a far parte dell'organico di Unidata 20 nuovi dipendenti, registrando un tasso di entrata pari al 22%, mentre il numero di dipendenti in uscita è pari a 8 persone, corrispondente ad un tasso di uscita pari al 9%.

TURNOVER ENTRATA 2022						TURNOVER USCITA 2022					
età	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% Turnover		<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% Turnover
Uomini	11	6	0	17	19%	Uomini	4	3	1	8	9%
Donne	0	3	0	3	3%	Donne	0	0	0	0	0%
Totale	11	9	0	20	22%	Totale	4	3	1	8	9%
% Turnover	12%	10%	0%	22%		% Turnover	4%	3%	1%	9%	

Tabella 24 - Turnover in entrata ed uscita

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.

Turnover complessivo = (entrati+ usciti nel periodo) / (organico medio del periodo) = 31,1%

4.3.4 Inquadramento e Genere

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.

INQUADRAMENTO (Ripartizione per genere ed inquadramento)						
	2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	-	2	2	-	2
Quadri	2	-	2	3	-	3
Impiegati	55	21	76	63	24	87
Operai	10	-	10	10	-	10
	69	21	90	78	24	102

Tabella 25 - Ripartizione per genere ed inquadramento

INQUADRAMENTO (Ripartizione per inquadramento ed età)								
	2020				2021			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	-	2	2	-	-	2	2
Quadri	-	1	1	2	-	2	1	3
Impiegati	9	49	18	76	16	51	20	87
Operai	3	7	-	10	-	-	10	10
	12	57	21	90	16	53	33	102

Tabella 26 - Ripartizione per inquadramento ed età

4.3.5 Formazione e Sviluppo

La formazione del personale è a tutti gli effetti parte integrante della gestione delle risorse umane. Si tratta, infatti, di una serie di attività che permettono ai dipendenti di formarsi e crescere professionalmente, da un lato, e dall'altro, all'azienda di raggiungere con successo i propri obiettivi di business.

Unidata presta notevole attenzione al benessere dei propri dipendenti, avvalendosi di continui programmi di formazione e adottando una politica retributiva meritocratica.

Nel corso del 2022, sono infatti stati svolti 6 corsi di formazione professionale ai sottoposti, per un totale di 282 ore di lezione, al fine di rafforzare non soltanto le competenze professionali ma anche accrescere il personale bagaglio culturale. I corsi erogati hanno trattato le tematiche di: HR fundamental, Privacy, D.lgs. 231/01, ISO 14001 e cablaggio FLUKE.

Nell'ambito delle politiche di Welfare aziendale, per rendere partecipi anche i propri lavoratori degli ottimi risultati economici ottenuti, la società ha investito negli incentivi di produzione a favore dei propri dipendenti

incrementando a 126.018 euro il valore rispetto i 106.210 dell'anno precedente. Il riconoscimento del merito per un lavoro ben svolto è sicuramente il modo migliore per stimolare ogni individuo a potenziare il proprio lavoro.

Come previsto nell'esercizio precedente, per accrescere il valore delle somme accantonate e garantire ai propri dipendenti una florida liquidazione, Unidata ha deciso di destinare le somme accantonate a titolo di TFR, in un fondo di investimento comune.

4.3.6 Salute e Sicurezza sul Lavoro

La sicurezza sul posto di lavoro è fondamentale ed è indipendente dal tipo di azienda, dalle sue dimensioni o dal suo settore. Senza le adeguate misure di sicurezza, un'impresa mette in pericolo i propri lavoratori, clienti, reputazione del marchio e ricavi.

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, il quale ha 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”*.

I rischi specifici connessi all'azienda e ai suoi lavoratori sono formalizzati nel documento di **valutazione dei rischi (DVR)**. Esso deve essere costantemente aggiornato e 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 6 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. Pietro Marco Picierro e la figura del Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) è ricoperta dal Sig. Maurizio Cosentino.

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. Tuttavia, l'attività è considerata

particolarmente a rischio in quanto l'ambiente di lavoro - strade pubbliche, camerette sotterranee con accesso su strada pubblica, cabine esterne posizionate su marciapiedi - influenza la semplicità delle operazioni.

Numero Ore di Formazione sulla Salute e Sicurezza dei Lavoratori

2021	2022
88 ore	88 ore

Tabella 27 - Ore di formazione in salute e sicurezza

La formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro riveste carattere di particolare importanza, anche in relazione a specifici obblighi previsti dalla normativa di settore. Pertanto, nei casi in cui non fosse stato possibile attivare modalità in videoconferenza per svolgere la formazione obbligatoria, si è svolta attività formativa in presenza, adottando le idonee misure di contenimento del rischio di contagi.

Infortuni sul Lavoro

L'infortunio 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 quadriennio 2019-2022 non si sono verificati infortuni di nessun genere.

4.4 La Catena di Approvvigionamento

GRI 102-09 102-42 114-01

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 delle infrastrutture, Unidata ha rilevato, nel corso del processo di valutazione dei rischi, la necessità di adottare politiche dedicate alla supply chain continuity e supply chain security.

La pandemia e le misure di contenimento adottate per far fronte all'emergenza sanitaria, hanno imposto limiti sempre più stringenti alla circolazione delle merci, delle persone e allo svolgimento delle attività produttive. Attività coordinate di Procurement e l'individuazione di procedure per la gestione dei fornitori critici in emergenza posso garantire la continuità aziendale anche in caso di eventi imprevisti.

Unidata ha rinnovato l'intenzione, nel prossimo futuro, 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.

Nell'ambito dell'analisi della Catena di Fornitura, sono emersi i seguenti rischi;

1. Rischi connessi alla responsabilità solidale nei contratti di appalto

Le procedure di affidamento delle lavorazioni ai Systems sono gestite secondo le linee guida per gli appalti. In particolare, i contratti di appalto stipulati da Unidata con i singoli fornitori si basano 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 sono da considerarsi parte integrante dello stesso ovvero:

1. Contratto Quadro
2. Convezione di Affidamento
3. 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, nel D.lgs. 163/2006 e nell'ulteriore normativa applicabile ai rapporti di specie.

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 interfacciano con Unidata, è prevista una procedura di accreditamento e monitoraggio nel tempo, che permette 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 sono preventivamente verificati, sia in relazione alla propria situazione economico-finanziaria, sia riguardo l'assenza di fatti pregiudizievoli in capo alla Società e hanno l'obbligo di mantenere aggiornati i 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 102-29 103-01 103-02 103-03

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.

Come dimostrano i dati economici, Unidata considera il benessere dei propri clienti il motore della propria crescita.

CUSTOMERS	2022	2021	Var. YoY %
Business ¹³	2.175	2.060	+5,58%
Consumer	14.247	10.453	+36,30%
TOTALE	16.422	12.513	+31,24%

Tabella 28 - Crescita del pacchetto clienti per area di business

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 vera 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.

Attualmente, nel perimetro gestionale dell'area commerciale Unidata, è disponibile un sistema CRM (Customer Relationship Management) che, supportato da ulteriori sistemi informatici aziendali, gestisce in termini semi-automatizzati, gli input/output relazionali dei clienti sia a livello di assistenza tecnica/reclami (sistema OTRS) che in fase di provisioning/delivery dei servizi (Zeus, Jira e portale di sottoscrizione contratti).

A tal fine Unidata ha ottenuto, nel 2021, la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 nei settori EA 28 e 33, ovvero per la conformità dei processi di "erogazione di servizi di accesso ad Internet, di telefonia e di Data Center (Cloud, Hosting, Housing, Co-location & Security Services)" e per la "Progettazione, installazione, fornitura e manutenzione di reti di telecomunicazioni locale in fibra ottica e Internet of Things operanti mediante vari mezzi trasmissivi e diverse applicazioni".

La norma ISO 9001 definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della Qualità per un'organizzazione. Rappresenta il punto 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 di questo sistema; ogni attività, applicazione e monitoraggio delle attività/processi è infatti volta ad assicurare il massimo soddisfacimento del cliente.

¹³ Nella voce "Business" sono inclusi: Micro business, Business, PA e Wholesale

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

A tal proposito, Unidata ha evidenziato la necessità di provvedere ad un'attività di complessiva revisione dei processi operativi, al fine di consolidare la conformità del ciclo di erogazione dei servizi ai requisiti della norma UNI CEI ISO/IEC 20000-1 (Service Management System – SMS). Si ritiene che tale complessiva attività di revisione, possa consentire, in accordo con tutte le aree funzionali aziendali ed in conformità ai requisiti che saranno formalizzati, la ri-definizione migliorativa di punti di controllo, strumenti di monitoraggio e procedure di analisi e verifica maggiormente idonee ad assicurare l'esercizio di un adeguato CSM e, anche, per soddisfare l'esigenza di un monitoraggio qualitativo di tipo "Near real time".

Tra gli obiettivi per il 2022, vi è quindi l'introduzione di opportuni strumenti per il monitoraggio dei KPI relativi al Customer Service, quali ad esempio:

- Customer Satisfaction Score (CSAT, misura il valore della soddisfazione del cliente)
- Net Promoter Score (NPS, parametro di fedeltà del cliente)
- Tempo Medio di Chiamata (TMC)
- Customer Retention Rate (Indicatore della fedeltà della clientela)
- SERVQUAL (framework di qualità del servizio)
- Occupancy (misurazione sufficienza risorse umane rispetto ai volumi gestiti)

Solo attraverso l'introduzione di un adeguato Customer Service Management è possibile comprendere i bisogni e i desideri dei clienti per poter fornire loro esperienze soddisfacenti e ad alto tasso di fidelizzazione.

Appendice 1 - GRI Standards

Nella seguente tabella sono presentate le tematiche di sostenibilità reputate 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 SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1
102-2	Attività svolte, marchi, prodotti e servizi	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1
102-3	Ubicazione sede centrale	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1
102-4	Ubicazione delle operazioni	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1
102-5	Assetto proprietario	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1-2.3
102-6	Mercati serviti	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	LA SOCIETA' 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	PREMESSA METODOLOGICA	
		LA SOSTENIBILITA'	1.2
		LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.1
102-11	Principio o approccio precauzionale	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.4

102-12	Iniziative esterne	L'AMBIENTE	3.3 - 3.6
		IL SOCIALE	4.1

STRATEGIA

102-14	Dichiarazione del principale decision-maker	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	
102-15	Impatti, rischi e opportunità chiave	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.4
		L'AMBIENTE	3.5
		IL SOCIALE	4.2-4.6

ETICA E INTEGRITÀ

102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	LA SOSTENIBILITA'	1.1-1.2
		LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.9

GOVERNANCE

102-18	Struttura di governo	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.3
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	L'AMBIENTE	3.2
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	
		LA SOSTENIBILITÀ	1.3
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.3
102-23	Presidenza del più alto organo di governo	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.3
102-25	Conflitto di interessi	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.4
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	LA SOSTENIBILITA'	1.5
		LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.4-2.5-2.6-2.7
		L'AMBIENTE	3.1-3.4-3.6
		IL SOCIALE	4.1-4.5
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.4-2.8
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 SOSTENIBILITA'	1.3
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	IL SOCIALE	4.4
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	LA SOSTENIBILITA'	1.5
102-44	Temi emersi dallo stakeholder engagement	LA SOSTENIBILITA'	1.5

PROCESSO DI REPORTING

102-46	Definizione dei contenuti del report di sostenibilità e limiti relativi ai temi	PREMESSA METODOLOGICA	
		LA SOSTENIBILITA'	1.5
102-47	Lista dei temi materiali	LA SOSTENIBILITA'	1.5
102-50	Periodo rendicontato	PREMESSA METODOLOGICA	
102-52	Periodicità di rendicontazione	PREMESSA METODOLOGICA	
		LETTERA AGLI STAKEHOLDER	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Per approfondimenti sul presente documento rivolgersi a Paolo Bianchi (p.bianchi@unidata.it)	
102-54	Dichiarazione di compliance allo Standard GRI	PREMESSA METODOLOGICA	
102-55	Indice GRI	APPENDICE GRI STANDARDS	

GRI 103: Approccio alla gestione del tema

103-1	Approccio alla gestione del tema	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.4-2.6-2.7-2.8
103-2		L'AMBIENTE	3.1
103-3		IL SOCIALE	4.1-4.5

GRI 200: Specific Standard Disclosures - Categoria Economica -

PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 201: Performance economica

201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.5
-------	---	-----------------------------	-----

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

GRI 203: Impatti economici indiretti

203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	LA SOCIETA' E LA GOVERNANCE	2.6-2.7
-------	--	-----------------------------	---------

ANTICORRUZIONE

GRI 205: Anticorruzione

205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anticorruzione	Durante l'anno 2021 non sono state registrate azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust e pratiche monopolistiche.	
-------	---	--	--

COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO*GRI 206: Comportamento anti-competitivo*

206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust, e pratiche monopolistiche	Durante l'anno 2021 non sono state registrate azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust e pratiche monopolistiche.
--------------	--	--

GRI 300: Specific Standard Disclosure - Categoria Ambientale -**ENERGIA***GRI 302: Energia*

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: Emissioni*

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: Valutazione ambientale dei fornitori*

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

GRI 400: Specific Standard Disclosure - Categoria Sociale -**OCCUPAZIONE***GRI 401: Occupazione*

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

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI*GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro*

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: Diversità e pari opportunità*

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

NON DISCRIMINAZIONE*GRI 406: Non discriminazione*

406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	<i>Durante l'anno 2021 non si sono verificati episodi di discriminazione all'interno dell'azienda.</i>	
-------	--	--	--

COMUNITÀ LOCALI*GRI 413: Comunità Locali*

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento della comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	IL SOCIALE	4.1
-------	---	------------	-----

VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI*GRI 414: Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali*

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: Privacy del cliente*

418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdite di dati del cliente	LA SOCIETÀ' E LA GOVERNANCE	2.9
-------	---	-----------------------------	-----

COMPLIANCE SOCIO - ECONOMICA*GRI 419: Compliance Socio - Economica*

419-1	Non compliance con leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	<i>Durante l'anno 2021 non sono stati registrati casi di non conformità e sanzioni significative rispetto alla violazione di leggi e regolamenti in ambito economico e sociale.</i>	
-------	---	---	--

Appendice 2 – Indice tabelle e figure

INDICE TABELLE

Tabella 1 – Stakeholder di Unidata.....	10
Tabella 2 - Tematiche ESG	13
Tabella 3 - Rischi ESG.....	13
Tabella 4 - Ripartizione delle azioni.....	19
Tabella 5 - Azionariato di Unidata	20

Tabella 6 - Composizione del Consiglio di Amministrazione di Unidata	21
Tabella 7 - Composizione del Collegio Sindacale di Unidata	21
Tabella 8 - Composizione del Management di Unidata	22
Tabella 9 - Classificazione delle remediation individuate	31
Tabella 10 - Conto Economico a valore aggiunto di Unidata al 31 dicembre 2021	32
Tabella 11 - Confronto 2022/2021 del numero dei clienti	32
Tabella 12- Confronto 2022/2021 dell'ARPU mensile.....	32
Tabella 13- Unità Immobiliari che verranno raggiunte nel biennio 2023-2024	38
Tabella 14 - Aree grigie che verranno cablate entro la fine del 2023	39
Tabella 15 - Statistiche sulla qualità dei servizi	41
Tabella 16 - Composizione del parco auto di Unidata.....	53
Tabella 17 - Consumi Unidata da fonti non rinnovabili.....	54
Tabella 18 - Consumi Unidata da fonti rinnovabili	54
Tabella 19 - Emissioni dirette GHG.....	55
Tabella 20 - Emissioni indirette di GHG.....	56
Tabella 21 - Composizione del board di Unidata.....	66
Tabella 22 - Diversità di genere in Unidata	66
Tabella 23 - Età media dei dipendenti di Unidata	66
Tabella 24 - Turnover in entrata ed uscita	66
Tabella 25 - Ripartizione per genere ed inquadramento	67
Tabella 26 - Ripartizione per inquadramento ed età	67
Tabella 27 - Ore di formazione in salute e sicurezza	69
Tabella 28 - Crescita del pacchetto clienti per area di business.....	71

INDICE FIGURE

Figura 1 - Sustainable Development Goals (SDGs)	10
Figura 2 – Obiettivi SDGs di Unidata	11
Figura 3 – Temi materiali per Unidata.....	12
Figura 4 - Rappresentazione grafica della struttura organizzativa aziendale	19
Figura 5 - Indice medio di frequenza delle minacce per Unidata.....	25
Figura 6 - Indice medio di vulnerabilità per Unidata.....	26
Figura 7 - Indice medio di impatto per Unidata	27
Figura 8 - Indice medio di rischio per Unidata.....	28
Figura 9 - Livello di rischio suddiviso per area aziendale di Unidata	29
Figura 10 - Flusso informativo del Risk Management	29
Figura 11 Grafico composizione fatturato Piano Industriale	34
Figura 12 - Andamento titolo Unidata 16 Marzo 2020 (IPO) - 31 Dicembre 2022.....	35
Figura 13 - Copertura fibra ottica al 2022	37
Figura 14 - Struttura Data Center sede centrale Unidata.....	45