



Almaviva

Bilancio
di sostenibilità
2022

Siamo SOSTENIBILITÀ

VIVA





Bilancio di sostenibilità 2022

Sommario

Lettera agli stakeholder	4
Highlights 2022	6
Performance 2022	8
1. Almaviva: il mondo con gli occhi di domani	10
1.1 La trasformazione digitale a supporto della sostenibilità e la visione Almaviva	12
1.2 Il Gruppo Almaviva	15
1.2.1 La storia del Gruppo	16
1.2.2 Le aree di Business	18
1.3 Il modello di Business integrato: digitale e sostenibile	19
1.3.1 Il modello di Business	20
1.3.2 Il modello di Sostenibilità	22
1.3.3 I temi di Sostenibilità rilevanti	23
1.3.4 Strategia di sostenibilità: gli impegni di Almaviva	24
1.3.5 La partecipazione di Almaviva alle iniziative di sviluppo sostenibile	26
1.4 Stakeholder Engagement	27
2. Governance	30
2.1 Il Gruppo Almaviva: insieme per la creazione di valore condiviso	32
2.2 Il modello di Governo societario	34
2.2.1 La governance di sostenibilità	36
2.3 Responsabilità ed integrità nel business	37
2.3.1 I valori fondanti di Almaviva	37
2.3.2 I processi, l'organizzazione, la Politica e il sistema di certificazione del Gruppo	38
2.4 Continuità del business: efficienza e cybersecurity	42
2.4.1 Continuità del Business	42
2.4.2 Cybersecurity	42
2.5 La tutela della proprietà intellettuale	45
3. Transizione digitale responsabile	46
3.1 Almaviva: una transizione digitale responsabile	48
3.1.1 Le tecnologie Digital Change per la Sostenibilità	50
3.1.2 Le tecnologie del Digital Customer Management	55
3.1.3 People Centered Technologies	56
3.2 Un network per la collaborazione internazionale	59
3.3 Il cliente al centro: soddisfazione, qualità e protezione dei dati	63
3.3.1 La soddisfazione dei clienti grazie alla qualità di prodotti e servizi	63
3.3.2 Privacy e protezione dei dati	64



4. Persone	66
4.1 Le persone di Almaviva	68
4.2 La centralità delle persone	71
4.2.1 Un nuovo modo di lavorare	71
4.2.2 Supporto alla crescita e valorizzazione delle persone	73
4.2.3 Attrazione dei migliori talenti	76
4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza di tutte le persone	78
4.3.1 Cura del benessere	78
4.3.2 Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	80
4.4 Inclusione, rispetto e valorizzazione dell'unicità di tutte le persone	82
4.4.1 Contrasto alla discriminazione di genere	82
4.4.2 Supporto alle persone diversamente abili	84
4.4.3 Impegno nell'inclusione della comunità di colore	84
4.5 La catena di fornitura responsabile	86
5. Ambiente	88
5.1 Il Gruppo Almaviva per la sostenibilità	90
5.2 Gli impatti ambientali di Almaviva	92
5.2.1 La gestione e il controllo dei rischi ambientali	92
5.2.2 Aspetti ambientali significativi	92
6. Allegati	100
6.1 Nota metodologica	102
6.1.1 Principi e criteri di reporting	102
6.1.2 Sociogramma	104
6.1.3 Metodologia di calcolo	106
6.2 Tabelle di correlazione	107
6.3 Definizione dei temi materiali e degli impatti	108
6.4 Tabelle di performance	112
6.5 GRI Content Index	138
6.6 Relazione della Società di Revisione	146



Lettera agli stakeholder



Marco Tripi
Amministratore Delegato
Gruppo Almagroup

La sfida è quella di conciliare innovazione tecnologica, salvaguardia dell'ambiente, qualità della vita delle persone e tutela della stabilità economica

Cari Stakeholder,

il ruolo della trasformazione digitale si dimostra sempre più interconnesso con i diversi ambiti della sostenibilità, sociale, ambientale ed economico, come leva a supporto di un modello di sviluppo innovativo e rispettoso del nostro futuro comune.

In un contesto di rapidi mutamenti globali, attraversato da contraddizioni e discontinuità, caratterizzato allo stesso tempo da nuove aspettative da parte dei mercati e dei consumatori e da rigorose normative nazionali ed europee, la tecnologia applicata agli aspetti di sostenibilità costituisce una risorsa straordinaria per la crescita responsabile di imprese, organizzazioni e cittadini.

La sfida con cui ci misuriamo oggi è quindi quella di conciliare l'innovazione tecnologica con la salvaguardia dell'ambiente, la qualità della vita delle persone, la tutela della stabilità economica. In questa direzione, il contributo che la digitalizzazione può portare al raggiungimento di un equilibrio sostenibile delle comunità e dei territori trova riconoscimento nella strategia europea ed italiana per la ripresa e la resilienza: il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che, nella cornice del programma Next Generation EU (NGEU), si sviluppa sui tre assi strategici della digitalizzazione e innovazione, della transizione ecologica e dell'inclusione sociale.

Il Gruppo Almagroup, impegnato nel mettere al servizio della crescita del Paese e dello sviluppo sostenibile le potenzialità offerte dall'evoluzione tecnologica, è parte attiva e consapevole di questo profondo e decisivo processo di cambiamento, responsabilità che interpreta guardando e contribuendo alle trasformazioni in atto con gli occhi delle generazioni future.

Il piano di sviluppo sostenibile definito dal Gruppo per il 2022 ha inteso integrare i diversi fattori che si riflettono nell'acronimo ESG (Environmental, Social, Governance), sia nell'offerta di prodotti e servizi al mercato - Transizione digitale responsabile -, sia nella conduzione del business - Persone, Ambiente e Governo societario.

Le linee di indirizzo hanno trovato traduzione in una articolata strategia di sostenibilità, individuando obiettivi e target specifici in relazione a ciascun pilastro del modello di riferimento, con particolare attenzione alle tematiche dell'innovazione e del supporto della tecnologia per le rispettive aree ESG. Una strategia che ha compreso l'impulso ad alimentare il confronto e la collaborazione con i nostri Stakeholder, anche attraverso l'adesione della Società ad alcune significative realtà associative dell'ecosistema, tra cui la Fondazione per la Sostenibilità Digitale, la Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile e la Fondazione Venezia Capitale della Sostenibilità.

Nella cornice della Transizione Digitale Responsabile, Almaviva continua a sviluppare, nei principali settori del Sistema Paese in cui opera, un portafoglio di prodotti e servizi composto da soluzioni innovative, con peculiare considerazione ai profili di sostenibilità ambientale e sociale.

Nella sfera della Pubblica Amministrazione, la Società propone servizi digitali che guardano alle attese del cittadino, per assicurare maggiore semplificazione, accessibilità ed efficienza ai processi informatici e di sicurezza dei dati. Nel settore dei Trasporti, per accelerare e coadiuvare il processo di trasformazione digitale che la mobilità è chiamata ad affrontare, Almaviva ha realizzato la piattaforma MOOVA, una nuova generazione di soluzioni in grado di connettere diverse modalità di trasporto in un unico e avanzato framework tecnologico, che abilita i nuovi paradigmi della mobilità sostenibile, multimodale, as a service. Nell'area della Sanità, la Società si è aggiudicata, in partnership, la progettazione, la realizzazione e la gestione della Piattaforma Nazionale di Telemedicina, che consentirà di rispondere in modo tempestivo ed aggiornato alla domanda di cura, riducendo il divario e le disparità territoriali in termini di offerta sanitaria. A supporto delle politiche per la tutela dell'ambiente, il Gruppo propone sistemi avanzati e integrati di monitoraggio e analisi per accrescere la capacità di prevedere gli effetti del cambiamento climatico.

La possibilità di contrastare i fenomeni legati al dissesto idrogeologico e alla vulnerabilità del territorio, viene sostenuta con lo sviluppo di piattaforme evolute, tra cui occorre ricordare le soluzioni per la gestione del Servizio Idrico Integrato e il contenimento delle perdite idriche, come il progetto di bonifica dei siti di interesse nazionale (SIN), al fine di potenziare la qualità e l'efficacia degli interventi in campo ambientale.

Sulla frontiera dell'Intelligenza Artificiale è proseguita l'importante evoluzione dell'offerta che, nel corso del 2022, ha portato la Società Almaviva a presentare la nuova piattaforma AIWave, rivolta a semplificare ed estendere l'adozione e l'utilizzo dell'IA nei processi di imprese e amministrazioni pubbliche. Grazie anche a nuove acquisizioni nel settore, segnatamente con l'ingresso delle società The Data Appeal e Sis.ter, il Gruppo ha ampliato attività, soluzioni e capacità di generare impatti positivi negli ambiti ambientali e sociali.

Grande e attuale rilievo riveste il tema della sicurezza informatica, da considerare parte integrante del framework ESG, anche a fronte dell'incremento delle minacce registrato negli ultimi anni, con possibili effetti sulla condizione di istituzioni, imprese e cittadini. A tal proposito, Almaviva ha realizzato Joshua, piattaforma innovativa che consente di valutare il rischio informatico attraverso l'analisi e il monitoraggio del livello di sicurezza cyber

complessivo, e Giotto, tecnologia blockchain al servizio dell'autenticità di ogni documento in rete, per contrastarne l'uso fraudolento.

Centrale per la crescita di Almaviva è il ruolo delle persone del Gruppo che, grazie al talento, alle competenze e alla qualità del lavoro, contribuiscono allo sviluppo della cultura e del disegno d'impresa. In questa direzione, il 2022 ha visto il consolidamento del progetto people-centric del Gruppo, denominato Become, percorsi integrati di gestione innovativa, formazione, sviluppo e valorizzazione del potenziale delle persone, al centro della visione e delle strategie aziendali. A testimonianza dell'avanzamento del progetto, Almaviva ha ottenuto un importante riconoscimento, il LinkedIn Talent Awards Italia, classificandosi come finalista in due categorie: Best Talent Acquisition Team e Talent Insights Pioneer.

L'Azienda, inoltre, verifica con continuità i propri progressi in tema di diversità, per promuovere e affermare le buone pratiche di una cultura sempre più aperta e inclusiva. In tema di parità di genere, in particolare, il Gruppo è impegnato a garantire le stesse opportunità di formazione, crescita e carriera alle donne e agli uomini, dalle prime assunzioni fino alle posizioni apicali: in merito a queste ultime, la presenza femminile nei CdA delle Società del Gruppo ha superato il 45%. La responsabilità nella promozione del talento femminile all'interno dell'azienda è stata accompagnata, tra l'altro, dall'adesione di Almaviva a Valore D, l'associazione di imprese che da oltre dieci anni è attiva in Italia per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva.

In riferimento agli impatti ambientali, il Gruppo monitora costantemente le emissioni e i consumi energetici, promuove la riduzione dei rifiuti e del consumo delle risorse idriche, in un'ottica di economia circolare. Nel corso dell'anno, sono state definite diverse misure, quali l'installazione di punti di ricarica di auto elettriche e ibride plug-in, la selezione di nuovi edifici contrattati con il vincolo della classe energetica elevata e l'assenza di impianti a gas. Infine, nell'ambito degli obiettivi di sostenibilità intrapresi dalla Società è stata avviata la definizione di iniziative di decarbonizzazione, tra cui ad esempio l'acquisto di energia da fonti rinnovabili.

Il complesso delle attività di cui questo Bilancio da conto riflette il significato di valore che, nel suo posizionamento, nel piano di crescita e nell'evoluzione del modello organizzativo, il Gruppo Almaviva attribuisce alla relazione tra innovazione tecnologica e sostenibilità, alla continuità e alla solidità del proprio contributo per dare forza ad una prospettiva di sviluppo sostenibile, alla condivisione di tale prospettiva con tutti i principali Stakeholder, partner, clienti, fornitori e persone del Gruppo, senza i quali non si sarebbe arrivati a raggiungere i risultati che presentiamo oggi.

Highlights 2022

La presenza di Almaviva nel mondo

Il Gruppo Almaviva è presente a livello globale con le sue tre aree di business:

■ **Digital Change**

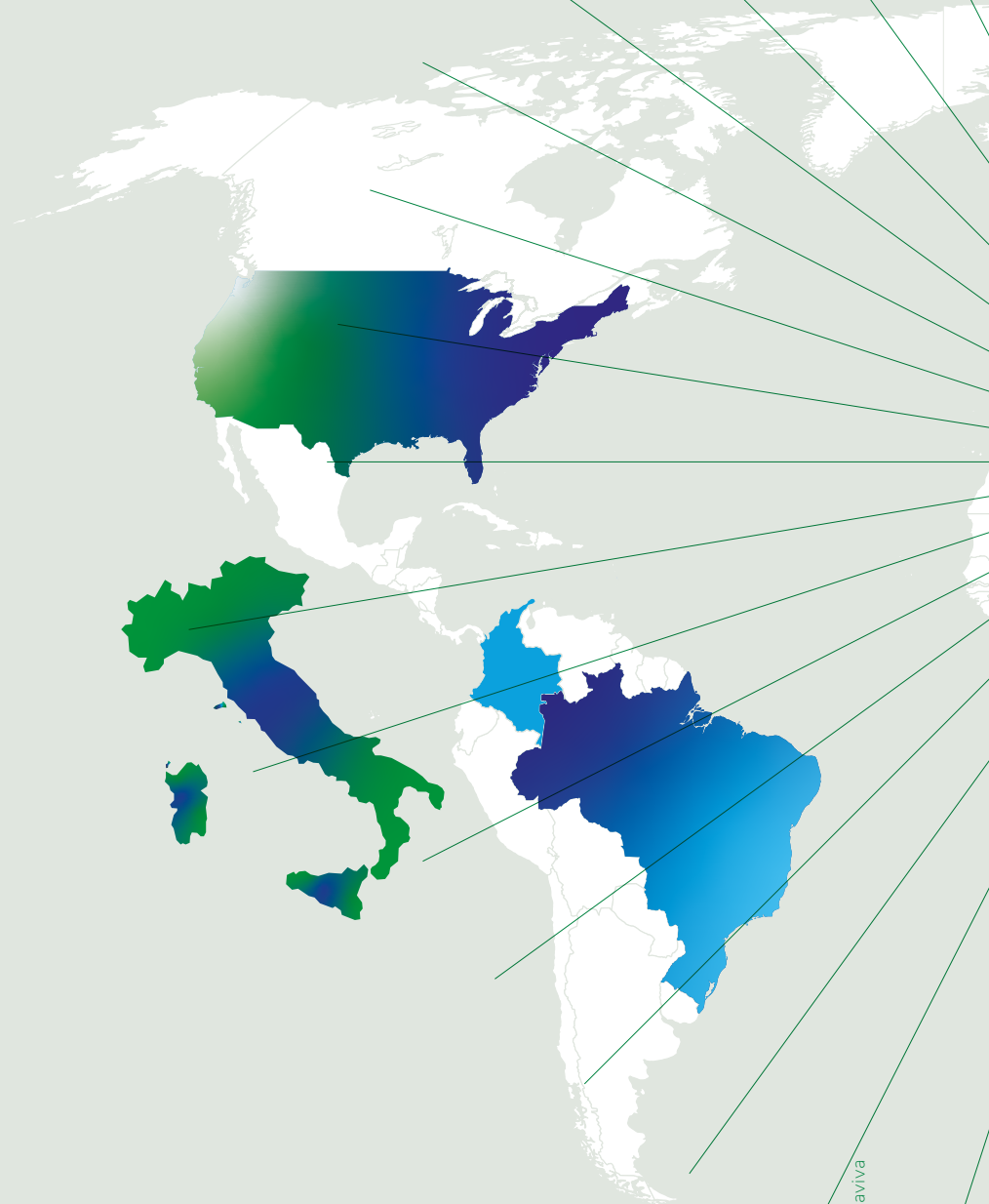
Prodotti e servizi Information Technology (IT)

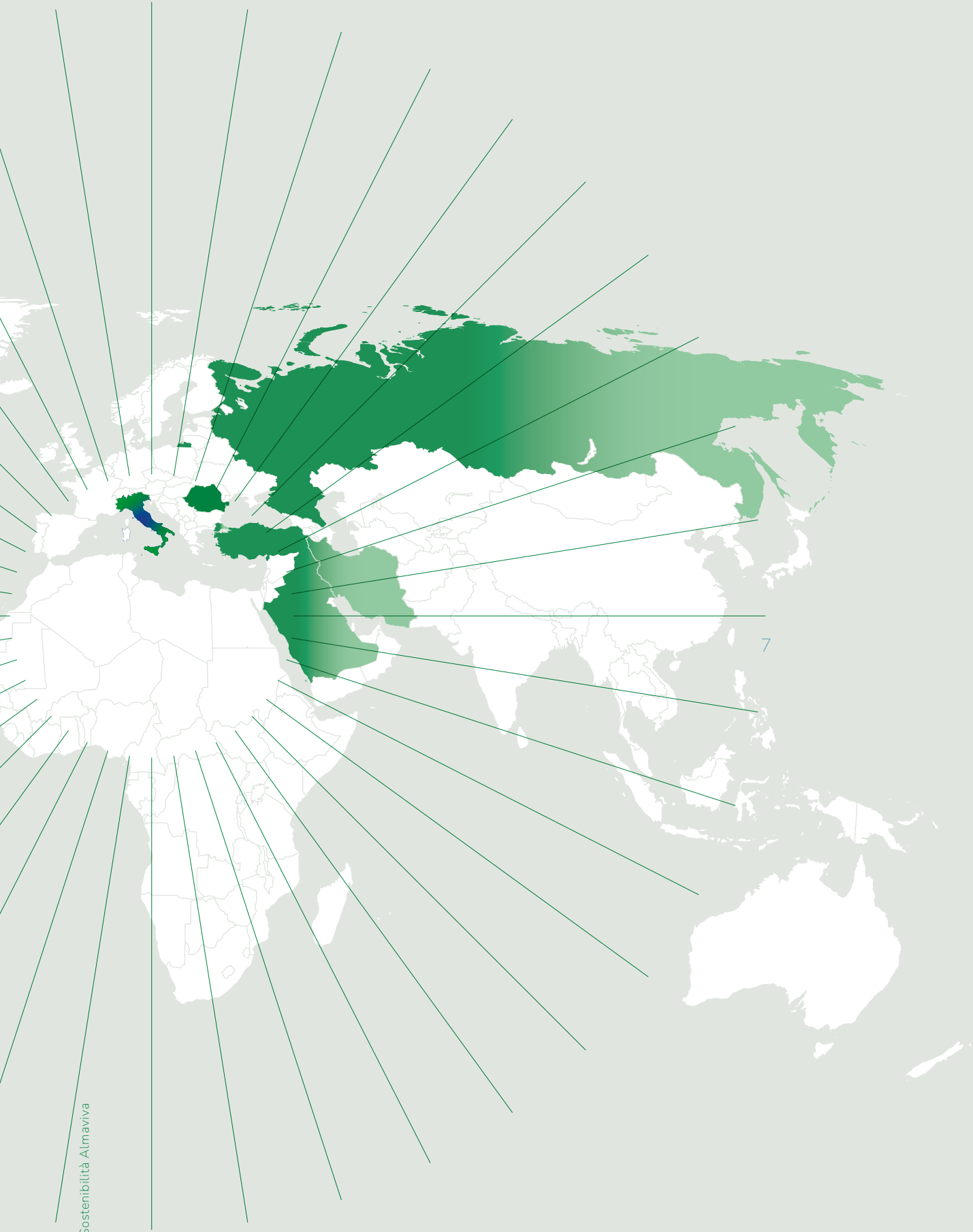
■ **Digital Customer Management**

Servizi di gestione dei rapporti con i clienti (Customer Relationship Management)

■ **People Centered Technologies**

Tecnologie avanzate utilizzando le potenzialità dell'intelligenza artificiale





Performance 2022

Il modello ESG di Almaviva

OFFERTE
AL MERCATO

I BENEFICI DELLE SOLUZIONI

- Supporto alla digitalizzazione del Paese
- Automazione dei processi organizzativi e di business
- Valorizzazione dei dati e delle informazioni
- Inclusione, trasparenza ed accessibilità
- Riduzione degli impatti ambientali
(es.: spostamenti evitati, monitoraggio dei consumi energetici per attuare azioni di miglioramento)

14,4 mln €

Nuovi investimenti in ricerca
e sviluppo nel 2022

Zero

Data Breach



TRANSIZIONE
DIGITALE
RESPONSABILE

**OPERATIVITÀ
NEL BUSINESS**



46.555

Persone di cui 45.677
lavoratori dipendenti

65%

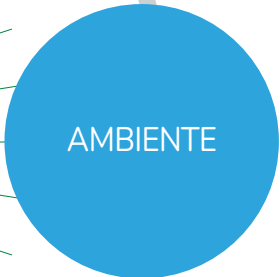
Presenza femminile
all'interno del Gruppo

54%

degli assunti ha meno
di 30 anni

50

Ore medie di **formazione**
per dipendente



1.058

ton CO_{2e} (Scope 1)

7.041

ton CO_{2e} (Scope 2)
trend decrescente dal 2020



Costituito all'interno del CDA

**Comitato
ESG Manageriale**

45%

Presenza di donne nei CdA

1.100,5 mln

Valore generato, di cui il 90%
è stato distribuito



1.

Almaviva:
il mondo
con gli occhi
di domani



Siamo TRASFORMAZIONE

VIVA

1.1 La trasformazione digitale a supporto della sostenibilità e la visione Almaviva

La trasformazione digitale è un cambiamento che attraversa tutti gli ambiti della società



La **trasformazione digitale** è un processo continuo e profondo. Un cambiamento trasversale, che modifica gli assetti organizzativi, economici, sociali e culturali a partire dallo sviluppo e dall'applicazione di tecnologie come Cloud Computing, Big Data, Internet of Things, Blockchain, Intelligenza Artificiale, 5G.

Il digitale è uno dei principali abilitatori per la costruzione di economie e società più sostenibili, con modelli di consumo, produzione e lavoro innovativi. Può, inoltre, impattare positivamente sui diversi ambiti della sostenibilità, strettamente interconnessi ed integrati:

- Sul sociale, perché apre nuove opportunità di lavoro e richiede nuove figure professionali con competenze innovative.
- Sull'economia, attraverso la generazione di nuove forme di redditività, l'efficientamento e la semplificazione di processi interni ed esterni e una maggiore trasparenza nella raccolta dei dati e nella consultazione degli stessi, al fine di supportare decisioni tempestive e razionali.
- Sull'ambiente, perché favorisce maggiore monitoraggio degli ecosistemi o dei dati ambientali, con l'obiettivo della limitazione dei possibili rischi.
- Sulla governance, attraverso la diffusione di principi etici e norme di comportamento tramite modalità efficaci, l'offerta di strumenti per la trasparenza ed il controllo sulla condotta responsabile.

La vera sfida è conciliare innovazione, tecnologica e tutela dell'ambiente

Nell'epoca attuale, lo sviluppo di una società competitiva ha due determinanti principali: una **trasformazione digitale pervasiva** e la **crescita dei livelli di sostenibilità ambientale e sociale** delle attività umane. Oggi, la vera sfida è riuscire a **conciliare l'innovazione tecnologica con la tutela dell'ambiente, delle persone e della stabilità economica** per progettare società ed economie migliori. Sono due trasformazioni globali profonde, due transizioni gemelle, che vanno affrontate attraverso una visione unica. Si tratta, del resto, di due facce della stessa medaglia: **il digitale è infatti il più grande alleato della sostenibilità e non si può guardare alla sostenibilità senza le tecnologie digitali**, considerato soprattutto il ruolo centrale dell'innovazione disruptive nell'evoluzione dei modelli economici e di business verso lo sviluppo sostenibile.

Una ricerca nell'ambito della "Digital Transformation" condotta dal World Economic Forum¹ ha esaminato la relazione tra la trasformazione digitale e gli obiettivi di sostenibilità. Mentre la trasformazione digitale utilizza la tecnologia per migliorare le prestazioni aziendali, la sostenibilità pone l'accento sulla responsabilità delle imprese nei confronti dei loro stakeholder da una prospettiva ambientale e sociale. La trasformazione digitale sta cambiando radicalmente il mondo attuale: lo sviluppo delle tecnologie digitali può contribuire al raggiungimento di una società più equa, in linea con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile fissati nel 2015 dall'ONU nell'Agenda 2030 e con la visione integrata delle diverse dimensioni con cui si esprime il concetto di sostenibilità.

La sfera digitale è divenuta quindi uno degli ambiti strategici per il rilancio dell'economia di ogni Paese. Anche per questa ragione, l'Europa ha stanziato fondi straordinari per la trasformazione digitale, con React EU e Next Generation EU.

In Italia, nel corso degli ultimi anni, **il settore digitale** ha registrato un **andamento sostanzialmente positivo**, in controtendenza rispetto a quello dell'economia italiana. **Investire nelle nuove tecnologie digitali** e accelerare la trasformazione digitale delle imprese e della Pubblica Amministrazione è **parte della soluzione** ai limiti del nostro tessuto produttivo².

In particolare, **il Piano Nazionale Di Ripresa e Resilienza** (PNRR, in linea con il Next Generation EU) ha dato impulso alla trasformazione digitale italiana: per le risorse stanziate, la digitalizzazione è la prima delle sei "missioni" individuate dal Piano, con il 27% dei finanziamenti totali destinati alle riforme per uscire dalla crisi pandemica. Il Piano prevede investimenti per un totale di 222,1 miliardi di euro (PNRR e Fondo complementare), tra cui si riportano in particolare: (i) circa 50 miliardi di euro per sostenere **la digitalizzazione e l'innovazione delle imprese** e del sistema produttivo; (ii) 20,3 miliardi di euro nel settore della **Sanità**, con l'obiettivo di rafforzare la rete territoriale e ammodernare la dotazione tecnologica del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) con il potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico e lo sviluppo della **telemedicina**; (iii) 31,5 miliardi di euro per le infrastrutture per la **mobilità sostenibile**, circa 3 miliardi di euro per le **infrastrutture idriche**. Questi settori costituiscono aree di know-how fondamentali per il Gruppo Al maviva e costituiranno una grande opportunità per collaborare alla crescita del Paese.

1. <https://www.weforum.org/agenda/2023/01/digital-transformation-new-it-esg-davos-23/>

2. Il Digitale in Italia 2022 Vol.2 (anitec-assinform.it)

La visione Al maviva

Al maviva, quale partner del Sistema Paese nella trasformazione digitale, **adotta un approccio innovativo** e che abbraccia l'Azienda nella sua interezza. Una corrente di innovazione che attraversa le generazioni per rivolgersi oggi al futuro del mondo e che passa attraverso l'adozione di nuovi comportamenti e modelli organizzativi, la definizione di servizi e soluzioni in base alle esigenze del mercato integrando aspetti ambientali, economici e sociali.

La trasformazione digitale diventa un cambiamento alimentato dalla tecnologia, non cambiamento definito dalla tecnologia. Non è un processo neutro di modernizzazione dei processi e dei prodotti, ma un processo attivo, che incide sui diversi aspetti della nostra esistenza, dalla qualità della vita all'efficienza dei servizi che le imprese e le Pubbliche Amministrazioni sono in grado di proporre.

È il senso dell'espressione "digitale assoluto", che racchiude il punto centrale dell'approccio di Al maviva: **il digitale non è solo tecnologia. Il digitale è anche l'impatto che l'insieme delle tecnologie ha sulla vita di istituzioni, imprese, organizzazioni, cittadini e, allo stesso tempo, sull'ambiente nel quale si muovono.**

Una visione che **guarda al mondo di oggi con gli occhi di domani**, per proiettare nella dimensione futura un cambiamento da costruire nell'epoca attuale. Occorre coglierne il senso e acquisirne la **consapevolezza**: le idee di oggi hanno un impatto profondo non solo sulla società attuale, ma soprattutto sulle generazioni future. È necessario, quindi, proiettarsi verso nuove modalità di lavoro che siano in grado di sfruttare appieno il potenziale della digitalizzazione ottimizzando processi, migliorando la **competitività** e apportando un **nuovo valore aggiunto ai clienti**.

Il Gruppo Al maviva considera prioritaria la responsabilità di mettere al servizio dello sviluppo sostenibile e della crescita duratura le potenzialità della tecnologia al fine di creare valore condiviso e contribuire nella direzione di un futuro migliore per tutti. Attraverso le proprie attività, il Gruppo supporta i clienti nella trasformazione digitale attraverso rapporti di fiducia e trasparenti che intendono rafforzare la reputazione e credibilità presso le comunità di riferimento.

Nel 2023, per concretizzare ulteriormente gli impegni assunti per lo sviluppo sostenibile, Al maviva ha aderito alla **Fondazione per la sostenibilità digitale**. Si tratta della prima Fondazione riconosciuta di ricerca in Italia dedicata ad approfondire i temi della sostenibilità digitale, che si ispira e si riconosce nel **Manifesto per la Sostenibilità Digitale**, che definisce i principi sulla

base dei quali propone di orientare lo sviluppo tecnologico per contribuire al "soddisfamento dei bisogni della generazione presente senza

compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri".




MANIFESTO PER LA SOSTENIBILITÀ DIGITALE

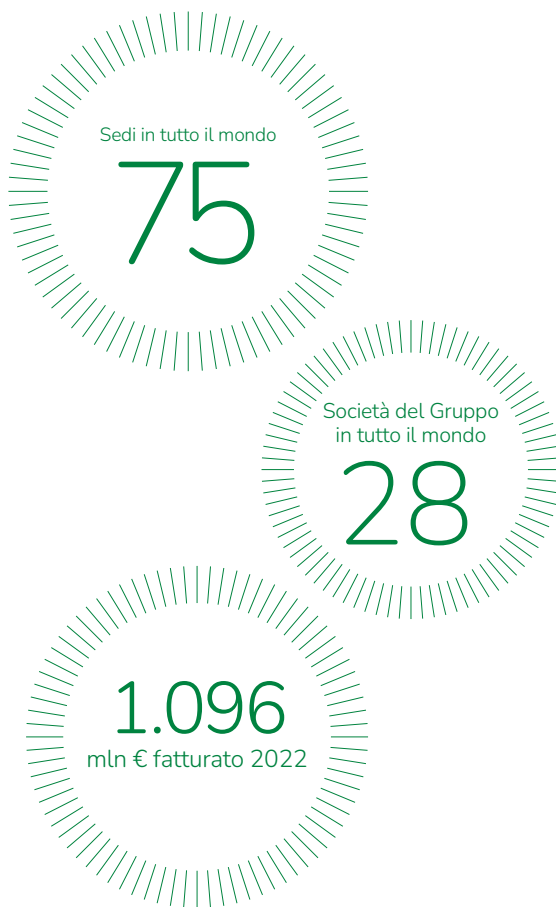


UNA VISION SUL RUOLO DELLE TECNOLOGIE PER UN FUTURO SOSTENIBILE

<p>01 La trasformazione digitale non impatta solo sui processi cambiando il modo in cui si fanno le cose. Tocca la loro natura profonda, ridefinendone il senso.</p>	<p>06 L'impegno maggiore dell'uomo deve essere nel comprendere come la tecnologia sia funzionale ad esso, e non il contrario. A tale scopo dobbiamo tentare di orientarne gli sviluppi perché produca, strumentalmente, impatti positivi sulla società.</p>
<p>02 La trasformazione digitale sviluppa un cambiamento su persone, ambiente, società, cultura, economia. Contribuire alla definizione della direzione di tale cambiamento è una responsabilità comune.</p>	<p>07 Il concetto di impatto positivo sulla società si concretizza nel contributo della tecnologia allo sviluppo di una società sostenibile.</p>
<p>03 Gli sviluppi della tecnologia possono essere solo parzialmente orientati o determinati. Il tentativo di comprendere le dinamiche della trasformazione digitale, e di influenzarle, deve partire da questo assunto.</p>	<p>08 I criteri di sostenibilità economica, sociale ed ambientale definiti dalle Nazioni Unite e consolidati in Agenda 2030 devono diventare un faro nelle scelte che determineranno lo sviluppo delle tecnologie quali strumenti per costruire un futuro sostenibile.</p>
<p>04 La definizione del ruolo del digitale nella società passa da due elementi: la direzione che si può imprimere agli sviluppi delle tecnologie e la retroazione che esse producono su persone, economia ed ambiente nel processo di cambiamento della società stessa. Tali elementi sono inscindibilmente collegati e profondamente interdipendenti.</p>	<p>09 Il sistema culturale, fatto di intellettuali, accademici, ricercatori, operatori dell'informazione deve promuovere la conoscenza degli strumenti tecnologici favorendo lo sviluppo di consapevolezza diffusa in cittadini, istituzioni, imprese, decision maker.</p>
<p>05 Non ha senso limitarsi alla domanda se la tecnologia faccia "bene" o "male". La tecnologia non è buona o cattiva. Ciò non vuol dire che non produca effetti nell'una o nell'altra direzione. È fondamentale quindi interrogarsi sugli impatti negativi per minimizzarli, ma concentrarsi su quelli positivi per valorizzarli.</p>	<p>10 La storia dimostra come la tecnologia abbia migliorato le condizioni di vita delle persone. L'operato dei decision maker deve essere quindi orientato a favorire il massimo sviluppo tecnologico in un quadro interpretativo che - senza frenare il progresso - lo orienti in una direzione compatibile e strumentale ad un mondo sostenibile.</p>

1.2 Il Gruppo Almaviva

Esperienze consolidate, competenze uniche, ricerca continua e una profonda conoscenza dei diversi settori di mercato, pubblico e privato, fanno del Gruppo Almaviva il leader italiano nell'Information & Communication Technology.



Almaviva è un importante Gruppo italiano dell'innovazione digitale che accompagna la crescita del Sistema Paese supportando le imprese nelle nuove sfide che devono affrontare per rimanere competitive nell'era del digitale, innovando il proprio modello di business, la propria organizzazione, la cultura aziendale e l'Information and Communication Technologies.

Almaviva è un **network globale** protagonista della trasformazione digitale, nato da solide competenze made in Italy, unite alla capacità di integrare culture, intelligenze ed esperienze diverse. Il Gruppo Almaviva opera infatti a livello globale, con 44 uffici in Italia e 32 all'estero, con una importante presenza in America Latina, oltre che negli Stati Uniti, in Arabia Saudita, Colombia, Egitto, Finlandia, nella Repubblica Dominicana, in Russia, Tunisia e a Bruxelles. La presenza in Italia rimane comunque un riferimento di valore per Almaviva, che interpreta ogni giorno una cultura d'impresa fondata sull'attenzione per le persone, sull'osservanza dei principi etici condivisi e sul trasparente rispetto delle regole.

Per sostenere il percorso di crescita, il Gruppo Almaviva ha investito durante il 2022 su una serie di acquisizioni strategiche. Tra le altre, Tecnav, società di ingegneria con know-how e specifica esperienza tecnica in consulenza, sviluppo, implementazione e gestione di progetti ICT nell'ambito dell'automazione di infrastrutture critiche. Sempre nel 2022, attraverso la controllata Almwave, ha rilevato Sis.Ter, Sistemi Territoriali, spin-off del Cnr specializzato in data analytics e ha acquisito la fiorentina The Data Appeal Company, attiva nello sviluppo di soluzioni di vertical AI analytics, leader nel settore turismo, fintech e location intelligence.

Almaviva ha inoltre costituito Reactive, Società focalizzata sulla trasformazione digitale del mondo finance, con la missione di presidiare e sviluppare l'offerta del Gruppo diretta al mercato banche, assicurazioni e ai nuovi operatori finanziari. In futuro si prevedono importanti investimenti per ulteriori acquisizioni nel settore tech, soprattutto in Italia e in Brasile. Al di fuori di questi due Paesi invece gli investimenti saranno concentrati nella mobilità e nell'AI, oltre che nell'Information Communication and Technology (ICT).

Con 46.000 persone – di cui circa 6.000 in Italia e 40.000 all'estero - Almaviva è il terzo Gruppo privato italiano per numero di persone nel mondo registrando, nel 2022, un fatturato pari a 1.096 milioni di euro.

Il Gruppo affianca, a livello nazionale e internazionale, i propri clienti, ovvero imprese e amministrazioni, sia centrali che locali,

aiutandoli a cogliere le opportunità offerte dal digitale e a rimanere competitive. Dalla Pubblica Amministrazione alla Finanza, dai Trasporti al Turismo, dalla Sicurezza alla Difesa, le soluzioni Almviva hanno l'obiettivo di migliorare i sistemi, processi operativi e livelli di servizio all'insegna di un rapporto strategico tra pubblico e privato, favorendo accessibilità, sicurezza, trasparenza e interoperabilità. Grazie anche alle **opportunità legate al PNRR**, Almviva si è preparata a svolgere un ruolo primario soprattutto per le aree della Sanità Digitale (es.: telemedicina), della Cultura, dell'Ambiente (es.: digitalizzazione e

gestione delle reti idriche) e della Cybersecurity, fornendo ai propri clienti strumenti e soluzioni migliori.

Nei prossimi anni, il Gruppo punta al rafforzamento del posizionamento strategico, per consolidare ed ampliare la leadership nei settori di riferimento, con particolare attenzione al settore dell'Intelligenza Artificiale, proponendo una visione distintiva basata sui propri asset tecnologici complessi e sulle competenze per l'interpretazione avanzata di dati e informazioni e accompagnando il piano di crescita con l'evoluzione del proprio modello organizzativo.

1.2.1 La storia del Gruppo

1983

Nascono **ISI Italsistemi** per l'Informatica e **COS Communication Services**: due realtà per un nuovo progetto industriale nel panorama nazionale, Consulting & Service Provider per le organizzazioni pubbliche e private del settore ICT.

2007

Nasce **Almviva Contact** da COS: Società leader nella Customer Relationship Management dalle cui competenze Made in Italy si sviluppa un network che valorizza culture, intelligenze e competenze diversificate per offrire a livello globale soluzioni innovative di Digital Customer Management.

2002

Costituita **COS Tunisie**: Società che nel 2010 cambia nome in Almviva Tunisie, oggi leader nei servizi di Customer Care e Telemarketing per il mercato tunisino e francofono EMEA

2010

Costituita **Almwave do Brasil**: nata con l'obiettivo di diventare fornitore leader nel mercato brasiliano di tecnologie "people-centered", la società che offre alle grandi imprese brasiliane soluzioni di qualità ed efficienza nei processi di Customer Interaction e di Knowledge Management.

2005

Nasce **Almviva**: il **Gruppo COS** acquisisce il **Gruppo Finsiel** da Telecom Italia e dà vita alla nuova realtà industriale che accompagna la trasformazione digitale nei settori chiave per l'economia del Paese, leader italiano nell'Information Technology all'origine di un network globale.

2013

Costituita **Lombardia Gestione**: Società che gestisce le infrastrutture, i processi e le attività operative dei sistemi ICT regionali lombardi, un modello d'innovazione capace di trasformare le attività di una Regione valido in tutto il Paese. Almwave acquisisce **PerVoice**: spinoff dei laboratori di ricerca della Fondazione Bruno Kessler, la prima azienda italiana a offrire un portafoglio completo di soluzioni di Automatic Speech Recognition

2006

Nasce **Almviva do Brasil**: Partner tecnologico per la gestione avanzata dei servizi di Customer Care in America Latina, oggi il terzo operatore del Brasile e una delle principali aziende del Paese dedicate al Business Process Outsourcing.

Nasce **Almwave** da Almviva Consulting: Società alla quale il Gruppo Almviva affida il compito di sviluppare un percorso dedicato all'applicazione dell'Intelligenza Artificiale, oggi leader nell'AI e nell'analisi del linguaggio naturale scritto e parlato grazie a tecnologie proprietarie all'avanguardia.

2014

Costituita **Almawave USA**: Società nata con l'obiettivo di portare sul mercato americano le soluzioni Made in Italy in area Customer Experience, Voice of the Customer e Monitoring.

Costituita **Almacontact**: Società in Colombia per la Digital Customer Management dedicata ai Paesi di lingua spagnola dell'America Latina, che esporta la sinergia fra Almaviva Contact e Almaviva do Brasil.

Costituita **Almaviva de Belgique**: Società di servizi di consulenza IT, attività produttive e commerciali verso le Istituzioni comunitarie e le realtà enterprise europee.

2019

Almaviva acquisisce **WEDOO**: Digital Agency che opera worldwide nel campo della comunicazione digitale e dell'experience design.

2022

Nasce **ReActive**: l'Azienda, nata dallo spin-off della Divisione Finance di Almaviva, accompagna la trasformazione digitale del mondo Finance, con la missione di presidiare e sviluppare l'offerta del Gruppo Almaviva diretta al mercato banche, assicurazioni e ai nuovi operatori finanziari.

2016

Costituita **Almaviva Services**: Società per la Digital Customer Management, con sede in Romania, che propone una gamma estesa e innovativa di servizi ad alto valore aggiunto dedicata ai paesi europei.

2020

Costituita **Data Jam**: Società che valorizza la Data Science per creare nuovo valore nel processo di trasformazione digitale del Paese, spin-off accademico tra l'Università Federico II di Napoli, Almaviva Digitaltec e Almawave.

2022

Almawave acquisisce **The Data Appeal Company**: Società attiva nello sviluppo di soluzioni di vertical AI analytics, leader nel settore Turismo, Fintech e Location Intelligence.

Almawave acquisisce **Sis.Ter Sistemi Territoriali**: Società attiva nello sviluppo di soluzioni e progetti in ambito Data Science, focalizzata su Open Data Analytics, Spatial Intelligence e piattaforme di Decision Support System, per i settori Multiutilities e Government.

2017

Nasce **Almaviva Digitaltec**: la Digital Foundry del Gruppo, con sede principale a Napoli, per lo sviluppo di soluzioni digital e disruptive con un focus in area Mobile & Portals, IoT & GIS, API Economy, Microservices & Containers e Big Data Analytics.

2021

Quotazione di **Almawave**: la Società debutta in Borsa mercato Euronext Growth Milan.

Almawave acquisisce **OBDA Systems**: startup innovativa nata in seno all'Università La Sapienza di Roma che consente ad Almawave di allargare lo spettro di soluzioni proprietarie legate alle tecnologie del linguaggio e dei Big Data.

Costituita **Kline**: la nuova realtà del Gruppo nata dall'integrazione dell'area dedicata alle Fiduciarie di Almaviva e Kline Srl, partner ideale per sostenere la trasformazione che coinvolge il settore FinTech, Wealth Management e RegTech.

Costituita **Almaviva Saudi Arabia**: Società dedicata a business development e operations management per il settore Transportation in Medioriente.

Costituite **Almaviva Egypt, Almaviva Russia e Almaviva República Dominicana**: Società per la gestione evoluta del servizio visti d'ingresso in Italia, in qualità di concessionario delle rispettive Ambasciate d'Italia.

2018

Almaviva acquisisce **Sadel**: Società leader nel settore Transportation per i Passenger Information Systems che combina competenze in ambito software, meccanico ed elettronico per progettare, produrre e mantenere tutti gli equipaggiamenti di bordo treno.

2022

Costituita **Almaviva Finland**. Società di diritto finlandese il cui capitale è interamente detenuto da Almaviva S.p.A., che opererà principalmente nel segmento IT, settore Trasporti.

Almaviva S.p.A. ha completato l'acquisizione dell'intero capitale sociale di **Tecnau Transport Division S.r.l.**, Società con sede a Trezzano sul Naviglio (MI) attiva nella fornitura e nell'integrazione di sistemi tecnologici per il trasporto ferroviario e metropolitano, per gli aeroporti, per le industrie e per il settore idrico/depurativo.

Almaviva do Brasil acquisisce la società brasiliana **CRC**, assieme alla controllata **CRC Digital**, attiva nell'area CRM Finance e nel credit management. L'acquisizione consente ad Almaviva do Brasil di consolidare il proprio posizionamento nel mercato di riferimento.

1.2.2 Le aree di Business

Il Gruppo Al maviva opera su tre aree di business:

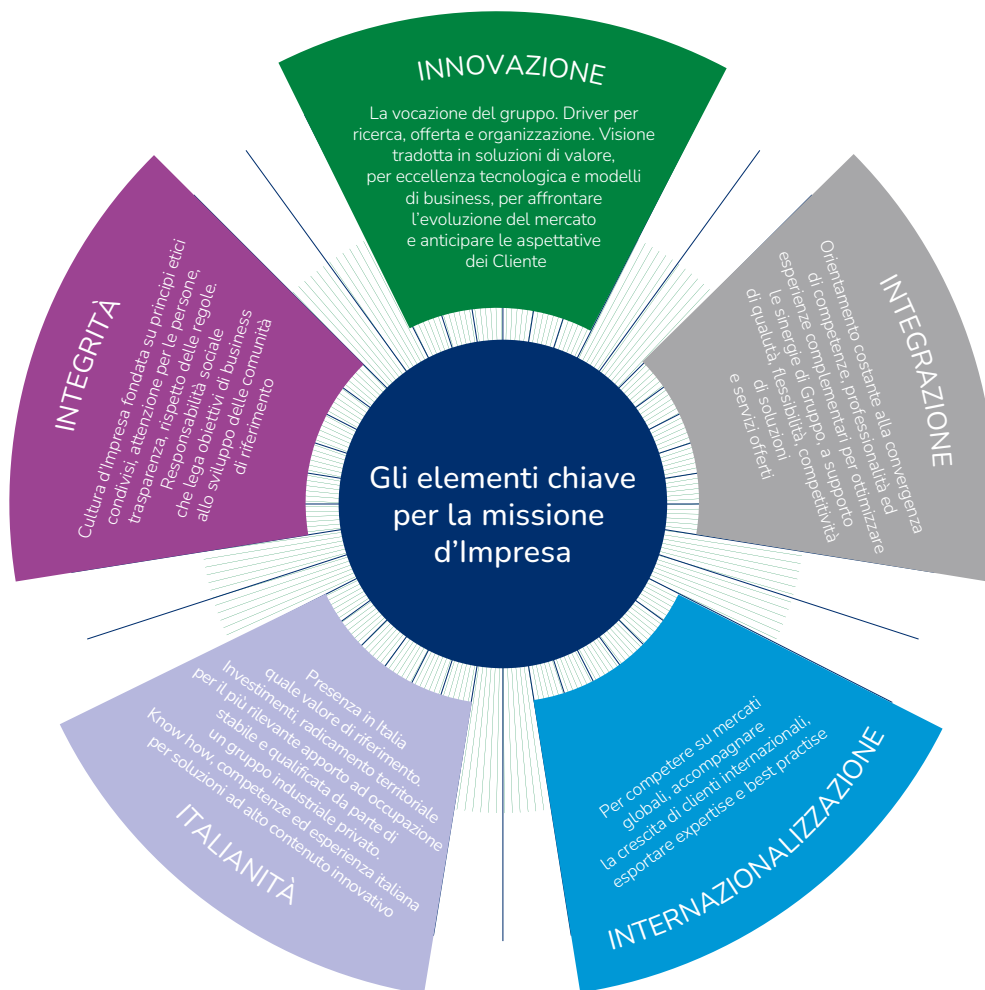
	AREADI BUSINESS	FATTURATO 2022	PERSONE	PAESI	SOCIETÀ
	<p>01 DIGITAL CHANGE</p> <p>Soluzioni IT per imprese 4.0 e amministrazioni che vogliono cogliere le opportunità della trasformazione in atto</p>	 <p>66%</p> <p>€ 721 mln</p>	<p>~4.500 dipendenti</p>	<p>ITALIA ARABIA SAUDITA BELGIO EGITTO FINLANDIA</p> <p>REPUBBLICA DOMINICANA RUSSIA STATI UNITI</p>	<p>Almaviva</p> <p>Almaviva de BELGIQUE</p> <p>Almaviva DIGITALTEC</p> <p>Almaviva FINLAND</p> <p>Almaviva USA</p> <p>data jam</p> <p>Kline</p> <p>REACTIVE</p> <p>WEDOO</p> <p>Almaviva SAUDI ARABIA</p> <p>Almaviva EGYPT</p> <p>Almaviva REPUBBLICA DOMINICANA</p> <p>Almaviva RUSSIA</p> <p>data jam LOMBARDIA GESTIONE</p> <p>SADEL Gruppo Almaviva</p> <p>TECNAU Gruppo Almaviva</p>
	<p>02 DIGITAL CUSTOMER MANAGEMENT</p> <p>Una nuova visione su scala globale per ottenere la massima quantità della Customer experience Management</p>	 <p>30%</p> <p>€ 325 mln</p>	<p>~41.000 dipendenti</p>	<p>BRASILE COLOMBIA TUNISIA</p>	<p>Almaviva do BRASIL</p> <p>Almaviva TUNISIE</p> <p>Almacontact</p> <p>CRC Gruppo Almaviva</p>
	<p>03 PEOPLE CENTERED TECHNOLOGIES</p> <p>Tecnologia Ai-driven basata sul linguaggio naturale per far evolvere i processi di Customer Interaction Knowledge Management</p>	 <p>30%</p> <p>€ 50 mln</p>	<p>~400 dipendenti</p>	<p>ITALIA BRASILE STATI UNITI</p>	<p>ALMAWAVE</p> <p>ALMAWAVE do Brasil</p> <p>ALMAWAVE USA</p> <p>PerVoice</p> <p>abds SYSTEMS</p> <p>THE DATA APPEAL COMPANY</p> <p>sister</p>

1.3 Il modello di Business integrato: digitale e sostenibile

La strategia industriale e lo sviluppo del Gruppo Almaviva si basano su principi guida fondamentali: integrazione, innovazione, internazionalizzazione, italianità, integrità.

Nel realizzare la propria strategia, il Gruppo Almaviva offre ai propri clienti:

- Soluzioni **innovative “su misura”** rispetto alle esigenze;
- Servizi ad **alta professionalità** per essere competitivi sul mercato;
- **Sicurezza del prodotto** attraverso il rispetto delle norme di sicurezza relative alla progettazione e produzione dei prodotti;
- **Diffusione delle competenze** ed esperienze maturate;
- Soluzioni standard di mercato con la possibilità di integrazioni di prodotto custom;
- **Difesa del patrimonio** delle informazioni.



1.3.1 Il modello di Business

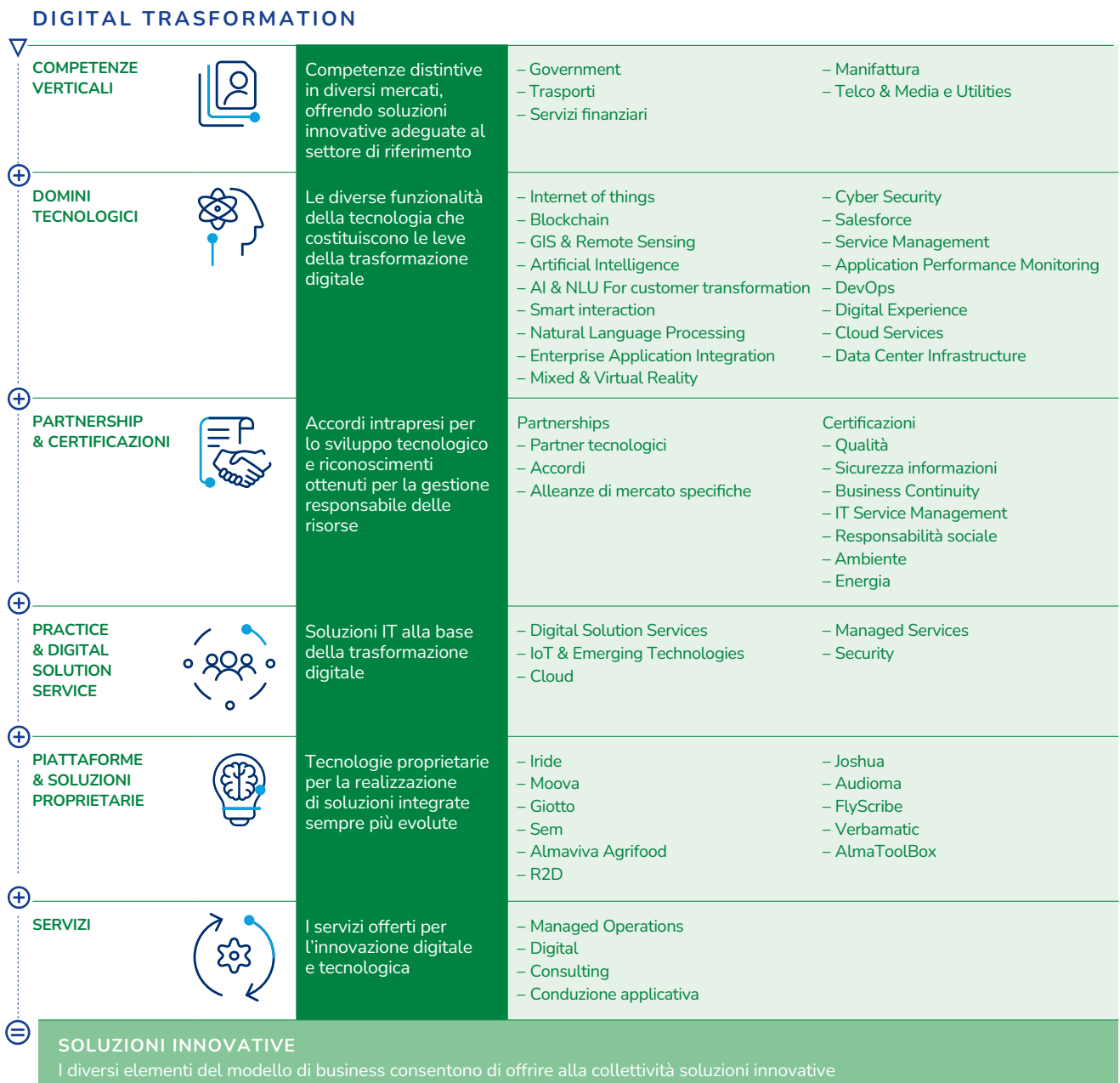
Il modello di offerta strategica di Al maviva trova origine dalla **collaborazione sinergica** tra le Società del Gruppo, che **integrano asset tecnologici, capacità operative e di servizio complementari** per offrire una gamma variegata di **servizi orientati al business del cliente**.

In particolare, il modello che supporta il progetto industriale di Al maviva coniuga lo sviluppo e la realizzazione di progetti con l'applicazione di tecnologie avanzate e innovative e la disponibilità di adeguate infrastrutture. Il modello di impresa e di offerta risultante favorisce inoltre lo sviluppo di nuove opportunità di business per i clienti, in quanto l'ascolto dei loro bisogni, la condivisione

degli obiettivi e il disegno di scenari futuri ne costituiscono il nucleo centrale. In tale contesto, per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, l'offerta proposta è estremamente articolata e diversificata, e declina la gestione dell'informatica non solo in termini di soluzioni e progetti ma anche di servizi su "misura" per i singoli clienti, consentendo all'organizzazione di porsi sul mercato di riferimento come **Information & Communication Services Provider (ICS)**.

Per offrire soluzioni innovative, il modello di Business di Al maviva si basa su sei principali pilastri: competenze verticali, domini tecnologici, partnership e certificazioni, practice e digital solution factories, piattaforme e soluzioni proprietarie, servizi.

La rappresentazione del Modello di Business



Le soluzioni innovative

La risposta più efficace per sostenere lo sviluppo del sistema Paese consiste nell'investire nel digitale. In questo contesto, Al maviva supporta i propri clienti in un percorso di crescita che incorpora cambiamenti tecnologici, organizzativi, sociali, culturali e manageriali, mantenendo un'impronta umana e personalizzata.

La peculiarità di Al maviva consiste nella sua capacità di svilupparsi sulla base di modelli di open innovation, creando progetti personalizzati, coniugando la capacità di padroneggiare le frontiere più avanzate del digitale con una irrinunciabile impronta umana.

Digital Change	Digital Customer Management	People Centered Technologies
Prodotti e Servizi	Prodotti e Servizi	Prodotti e Servizi
Cloud Computing & Consulting	In-and outbound services	AI and NLU
Digital Change	Multi-channel solutions	AI Core Technologies
Knowledge of Everything	Back-office document management	Speech and text (>30 languages)
System Integration	Consulting and processes reengineering	Knowledge Management and link Analysis
Cyber Security	Advanced analytics	Customer Experience Platforms (front end)
PIS solutions & devices	Process automation	Conversational Platforms (voice and text)
Virtual & Augmented Reality		
Real Time CGI		
Settori	Settori	Settori
Trasporti	Telco & media	Servizi finanziari
Pubblica amministrazione centrale	Trasporti	Pubblica Amministrazione centrale
Pubblica amministrazione locale	Energia e Utility, Industria e Servizi	Difesa e Sicurezza
Servizi finanziari	Pubblica Amministrazione e Servizi finanziari	Smart Mobility & Trasporti
Energia e Utility, Industria e Servizi	Altri	Smart territory
Telco & media		Sanità
Altri		Telco & media
		Energia e Utility, Industria e Servizi
		Trasizione ecologica
		Ecosistema Turismo
Clienti	Clienti	Clienti
BPER	Alitalia	Ferrovie Italiane
Regione Lombardia	Trenitalia	Banca d'Italia
CONSOB	SKY	ISTAT
Agenzia delle Entrate	Wind/Tre	A2A
UBI Banca	Latam	INAIL
Trenitalia	Ministero degli affari esteri	SKY
	American Express	
	TIM	

1.3.2 Il modello di Sostenibilità

L'approccio di sostenibilità di Almviva integra i diversi fattori sociali, ambientali e di governance, sia nell'offerta di prodotti e servizi al mercato, sia nell'operatività del business, creando una sinergia che consente alla Società di favorire una transizione digitale etica, inclusiva e a ridotto impatto ambientale. Questo modello integrato permette ad Almviva di creare valore condiviso, che diventa valore sociale per le persone, economico per i clienti e gli stakeholder, ambientale per l'ecosistema, agendo su quattro direttrici principali: Transizione digitale responsabile, Persone, Ambiente e Governo societario.

Attraverso le proprie attività, Almviva persegue una **Transizione digitale responsabile**, sostenendo lo sviluppo di comunità, industrie e infrastrutture, accompagnando il Paese verso un futuro più consapevole e digitale, grazie a competenze trasversali e soluzioni specifiche negli ambiti della tecnologia avanzata, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei servizi e prodotti forniti e la soddisfazione dei clienti.

Sfruttando le potenzialità delle nuove tecnologie, il Gruppo Almviva svolge infatti un ruolo cruciale nel **mettere a disposizione della collettività e del mercato soluzioni innovative** che garantiscano un miglioramento per le persone e per l'ambiente circostante, generando molteplici effetti positivi:

- Supporto alla digitalizzazione del Paese
- Semplificazione dei rapporti tra i diversi attori
- Automazione dei processi organizzativi e di business

- Incremento dell'efficienza, della produttività e della sicurezza delle aziende (es.: svolgimento di attività pericolose da remoto)
- Valorizzazione dei dati e delle informazioni
- Supporto intelligente alle decisioni
- Inclusione, trasparenza ed accessibilità
- Riduzione degli impatti ambientali (es.: spostamenti evitati, monitoraggio dei consumi energetici per attuare azioni di miglioramento)

In aggiunta, operando nei settori della Salute e della Mobilità pubblica, il Gruppo è al fianco dei propri clienti contribuendo indirettamente a tutelare la salute dei cittadini e nello stimolare l'utilizzo del trasporto pubblico, in ottica di mobilità sostenibile. Allo stesso tempo, Almviva vuole indirizzare il proprio business verso un modello sostenibile, che:

crei valore economico da condividere, sviluppi il capitale umano e salvaguardi il patrimonio naturale.

Le Persone di Almviva sono la risorsa più importante, per tale ragione la Società si impegna a tutelare la diversità e l'unicità di ciascuno, curandone l'integrità fisica, mentale e lo sviluppo attraverso la formazione e la ricerca dei migliori talenti. L'attenzione verso gli impatti sociali viene estesa all'intera catena del valore: dai fornitori, ai clienti e fino alle comunità.



La tutela dell'**Ambiente** è definita da uno specifico sistema di gestione ambientale, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto di Almagora sul Pianeta, sul clima e sulle risorse naturali. Il Gruppo monitora le emissioni e i consumi energetici, promuove l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e si adopera per ridurre al minimo gli sprechi e le esternalità negative per l'ambiente, in un'ottica di economia circolare, garantendo efficienza e sostenibilità.

Alla base dei comportamenti e delle azioni del Gruppo nei confronti di tutti gli attori coinvolti c'è un sistema di **governo societario** che integra i principi etici nella strategia aziendale, assicurando così trasparenza e fiducia. I valori che guidano la Società ispirano anche il sistema di policy e procedure che è stato definito nel rispetto dei più elevati standard normativi, al fine di prevenire conflitti di interesse e di agire in conformità alle disposizioni.

Con l'adozione di questo approccio, Almagora rende concreto il suo impegno per il raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (in inglese "Sustainable Development Goals" -SDGs) delle Nazioni Unite, così come definiti nell'Agenda 2030 sottoscritta nel 2015 da 193 Paesi delle Nazioni Unite, tra cui l'Italia. Gli SDGs si basano sugli Obiettivi di Sviluppo del Millennio e nascono dalla consapevolezza dell'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo e della necessità di intervenire a livello globale su 17 obiettivi di sviluppo sostenibile. A dimostrazione del proprio impegno nel contribuire al perseguimento degli SDGs, Almagora aderisce, a partire dal 2015 e con ultimo rinnovo nel 2022, al **Global Compact delle Nazioni Unite**, un'iniziativa volontaria basata sugli impegni presi da parte di oltre 22 mila partecipanti (business e non business) a livello globale nell'implementazione di pratiche e obiettivi in ambito di sostenibilità.

1.3.3 I temi di Sostenibilità rilevanti

Il processo di analisi di materialità consente di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Almagora, su cui concentrare gli impegni aziendali della strategia di sostenibilità, nonché i contenuti del Report di Sostenibilità.

In conformità alle richieste dei GRI Standards, ovvero lo standard di rendicontazione utilizzato da Almagora per la predisposizione del Report di Sostenibilità, nel corso del 2022 la Società ha aggiornato la propria analisi di materialità, considerando le novità introdotte dai GRI Universal Standard pubblicati nel 2021.

Il recente aggiornamento prevede l'identificazione dei temi che rappresentano gli impatti – positivi e negativi, attuali e potenziali – più significativi delle organizzazioni sull'economia, l'ambiente e le

persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani. Tale prospettiva, che considera pertanto gli impatti generati o che potrebbero essere generati da Almagora, è definita come **Impact Materiality**.

Il processo per l'identificazione dei temi materiali di Almagora ha previsto le seguenti fasi principali:

1 Analisi e comprensione del contesto dell'organizzazione

La comprensione delle attività, delle relazioni di business, degli Stakeholder del Gruppo e del contesto di Sostenibilità in cui l'organizzazione opera ha rappresentato la prima fase, propedeutica all'identificazione degli impatti di Almagora. A tal fine è stata effettuata un'analisi di benchmark con Aziende comparabili di settore e con le richieste dei principali Standard di Sostenibilità internazionali. Inoltre, è stata svolta anche un'analisi del contesto esterno, al fine di intercettare i principali trend e fattori rilevanti correlati agli aspetti di Sostenibilità nel settore in cui Almagora opera.

2 Identificazione degli impatti

In seguito, sono stati identificati i principali impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che la Società e gli attori coinvolti nella sua catena del valore hanno su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, sulla base della documentazione interna ed esterna raccolta e dei confronti con diversi referenti aziendali.

3 Valutazione della significatività degli impatti

Gli impatti così identificati, sono stati sottoposti a valutazione per determinarne la loro significatività in una scala da 1 (minimo) a 5 (massimo), tenendo in considerazione le seguenti caratteristiche: gravità, portata, carattere di irrimediabilità (solo per gli impatti negativi) e probabilità di accadimento. In particolare, l'attività di Stakeholder Engagement ha previsto il coinvolgimento di sei categorie di stakeholder: top management, comunità finanziaria, fornitori, clienti, associazioni di categoria, società civile e comunità locale.

4 Prioritizzazione dei temi sulla base delle valutazioni su impatti

In linea con le richieste dei nuovi GRI Universal Standard 2021, i risultati ottenuti dalle valutazioni degli impatti di Almagora sono stati rielaborati ottenendo **una lista prioritizzata dei temi materiali di Sostenibilità**, classificati secondo le quattro direttrici di Sostenibilità dell'Azienda. Tutti i temi sottoposti a valutazione sono risultati materiali, considerando una soglia di 2,5 punti su un massimo di 5.

Impact Materiality 2022

Cluster	Temi materiali	Molto Alta	Alta	Medio alta
GOVERNO SOCIETARIO	Creazione di valore condiviso			
	Continuità del Business e Cybersecurity			
	Tutela della proprietà intellettuale			
TRANSIZIONE DIGITALE RESPONSABILE	Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione			
	Tecnologia per l'uomo – people centered			
	Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali			
	Soluzioni green per i clienti			
	Innovazione			
	Privacy e protezione dei dati			
	Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio			
PERSONE	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti			
	Benessere, salute e sicurezza sul lavoro			
	Diritti umani			
	Diversità e inclusione			
	Catena di fornitura responsabile			
AMBIENTE	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico			
	Economia circolare dei dispositivi elettronici			
	Gestione della risorsa idrica			

Analizzando il posizionamento dei temi con impatti più significativi, il tema “Continuità del business e cybersecurity” risulta essere quello più rilevante: ciò dimostra l'importanza di garantire sicurezza e trasparenza nella gestione dei diversi aspetti legati alle tecnologie utilizzate, nell'ottica di creare valore nel lungo termine per tutti gli stakeholder.

Un altro tema molto rilevante è la “**Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti**”: l'attenzione verso lo sviluppo delle proprie persone è un elemento fondamentale nel settore tecnologico, dove dotarsi di personale altamente qualificato e specializzato è determinante per il successo del business.



















Anche il tema dell’**“Innovazione”** ha impatti particolarmente significativi: questo rispecchia l'essenza di Almoviva che fa dell'innovazione motore e forza propulsiva del proprio business. Infine, ulteriori aspetti prioritari per Almoviva risultano essere **“Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione”**, **“Tecnologia per**

l'uomo-people centered”, **“Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali”**: forte è l'impegno dell'Azienda nell'offerta di soluzioni che possano contribuire positivamente nei diversi ambiti della sostenibilità e a rendere la tecnologia al servizio dell'uomo, implementando sistemi semplici, inclusivi e trasparenti.

1.3.4 Strategia di sostenibilità: gli impegni di Almoviva

Il Gruppo Almoviva ha deciso di concretizzare i propri impegni nello sviluppo sostenibile, definendo una strategia di sostenibilità con obiettivi e target specifici in riferimento a ciascun pilastro del modello di sostenibilità. La strategia è stata costruita anche in considerazione delle diverse richieste del mercato finanziario e di un approfondito studio di benchmarking tra le aziende comparabili del settore ICT. Gli obiettivi sono stati condivisi con le funzioni aziendali, che saranno responsabili di perseguirli e raggiungerli.

Strategia ESG

	Tema materiale	Obiettivo	Target	SDGs
GOVERNO SOCIETARIO	Sistema di governance	Assicurare una rappresentazione equa in Cda, in riferimento a genere, età, indipendenza, minoranze e altre categorie	Aumento della quota di membri indipendenti e della presenza femminile nel Board entro il 2025	
		Remunerazione del Top Management correlata ad obiettivi ESG	Definizione e integrazione di aspetti ESG nelle politiche di remunerazione del Top Management di Gruppo nel 2023	
		Mantenere alti livelli di etica e compliance nella conduzione del business	Raggiungimento del 100% di dipendenti che hanno completato il percorso formativo su Ethics & Compliance nel 2025	 
		Sviluppare una governance di sostenibilità trasparente e responsabile	Nel 2023, avvio di corsi formativi su tematiche ESG per il Board	
	Continuità del business e cybersecurity	Minimizzare il rischio di interruzioni al sistema IT e di attacchi cyber	Nel 2023 registrare bassi livelli di interruzioni del Servizio nel software e nei servizi IT forniti ai clienti	
TRASFORMAZIONE DIGITALE RESPONSABILE	Innovazione	Continuo investimento in tecnologie avanzate e sviluppo di progetti innovativi che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG dei clienti (es. collettività e inclusione, mobilità sostenibile, clean tech, digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali, ecc)	<ul style="list-style-type: none"> Nel 2023 incrementare il numero di progetti innovativi che contribuiscano a migliorare gli aspetti ESG Aumentare le spese di ricerca e sviluppo per l'innovazione continua Intensificare la collaborazione con enti di ricerca/università 	    
	Soluzioni digitali per la sostenibilità dei clienti e la digitalizzazione	Offrire al mercato soluzioni innovative che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG dei clienti monitorarne gli impatti	Ampliamento dell'offerta di soluzioni innovative che contribuiscano a migliorare gli impatti ESG entro il 2025	
	Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e di servizio	Mantenere alti livelli di qualità e soddisfazione del cliente	Armonizzazione dei sistemi di valutazione della qualità e soddisfazione differenziate per aree di business entro il 2025	
	Privacy e protezione dei dati	Ridurre al minimo il rischio di violazioni della privacy delle informazioni e il numero di reclami in merito	<ul style="list-style-type: none"> Zero reclami fondati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti nel 2023 Estensione della certificazione ISO 27001 a tutte le principali Società del Gruppo entro il 2025 	
PERSONE	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti	Sostenere lo sviluppo professionale e il coinvolgimento delle persone, monitorando e migliorando la formazione	Incremento delle ore di formazione pro capite medie entro il 2025	
		Aumentare le iniziative dedicate allo sviluppo e alla valorizzazione dei talenti	Intensificazione delle iniziative di talent attraction	
	Diversità e inclusione	Assicurare una rappresentazione aziendale equa in riferimento a genere, età, minoranze e altre categorie. Aumentare la presenza di donne in posizioni manageriali	Aumentare le iniziative volte a coinvolgere le donne in percorsi di formazione STEM al fine di incrementarne la presenza in azienda nei settori: Digital Change e People Centered – Technology	 
	Catena di fornitura responsabile	Aumentare il numero di fornitori coinvolti nel processo di valutazione attraverso criteri ESG	Armonizzazione delle policy, delle procedure e del sistema di valutazione dei fornitori attraverso criteri ESG per tutto il Gruppo entro il 2025	
AMBIENTE	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico	Aumentare l'uso di energia elettrica rinnovabile	100% di energia elettrica rinnovabile sul totale di energia acquistata (differenziato per paese) entro il 2030	
		Ridurre le emissioni dirette e indirette per raggiungere al 2030 emissioni Net Zero a livello di Gruppo	Dimezzare le emissioni (Scope 1 e Scope 2) rispetto al 2021 nel 2030	
	Gestione circolare dei rifiuti	Aumentare la percentuale di rifiuti destinati al recupero	100% raccolta differenziata per tutto il Gruppo nel 2025	

1.3.5 La partecipazione di Al maviva alle iniziative di sviluppo sostenibile

L'impegno di Al maviva nello sviluppo sostenibile si è concretizzato grazie anche all'ingresso della Società in varie fondazioni, tra cui la **Fondazione per la Sostenibilità Digitale**, la **Fondazione per lo sviluppo sostenibile e la Fondazione Venezia Capitale della Sostenibilità**.

La Fondazione per la Sostenibilità Digitale è la prima fondazione riconosciuta di Ricerca in Italia per la sostenibilità digitale, di cui fanno parte già 13 Università italiane e le più importanti aziende leader nei rispettivi settori di riferimento. Attraverso iniziative di ricerca, di comunicazione, di formazione e di advocacy, la Fondazione mira a contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 in tema di sostenibilità, cercando di rendere la tecnologia uno strumento al servizio della sostenibilità, e a sviluppare una riflessione strutturata su come la digitalizzazione debba essere attuata sulla base di criteri di sostenibilità. La Fondazione ha elaborato un **Manifesto** in dieci punti che rappresentano il ruolo della tecnologia digitale quale strumento di sostenibilità, evidenziando la sua funzione centrale nella costruzione di modelli di sviluppo sostenibile nel quadro di riferimento di Agenda 2030. L'ingresso nella Fondazione permette ad Al maviva di **mettere a fattor comune valori, competenze ed esperienze su obiettivi e progetti condivisi**.

La **Fondazione per lo sviluppo sostenibile** è un autorevole punto di riferimento per i principali settori e protagonisti della green economy nel contesto internazionale. Con la sua partecipazione, Al maviva vuole portare il suo contributo al patrimonio di esperienze, conoscenza e credibilità della Fondazione, attraverso iniziative **capaci di creare un terreno più favorevole per lo sviluppo delle imprese nell'“economia verde”**,

supportare una sempre migliore qualità delle organizzazioni che operano in questa prospettiva, migliorare il confronto con le istituzioni.

Al maviva è entrata come socio co-fondatore nella **Fondazione Venezia Capitale Mondiale della Sostenibilità**. Attraverso l'adesione alla fondazione, Al maviva intende contribuire alla missione di **creare valore sostenibile per Venezia e per il suo territorio metropolitano** attraverso l'impiego di processi digitali evoluti, finalizzati a rivitalizzare la socioeconomia locale, garantendo al tempo stesso la protezione e conservazione del patrimonio ambientale, storico e culturale, nonché il rafforzamento della comunità locale.

Inoltre, nel corso del 2023, Al maviva si è aggiudicata la certificazione **EcoVadis Bronzo** grazie agli obiettivi di sostenibilità raggiunti nel 2022: si tratta di un importante riconoscimento, assegnato dalla più affidabile organizzazione di rating sulla sostenibilità delle imprese in materia di sostenibilità aziendale. La Società è stata valutata su quattro macro aree della sostenibilità (ambiente, pratiche lavorative e diritti umani, etica, acquisti sostenibili) declinate in 21 aspetti considerati nella valutazione Ecovadis. L'ottenimento di tale riconoscimento da parte di Ecovadis conferma, da parte di un ente esterno di levatura internazionale, l'impegno di Al maviva per il suo approccio alla sostenibilità.

Occorre ricordare, infine, la partecipazione di Al maviva all'**Osservatorio ESG**, focalizzato sul tema della sostenibilità supportata dalla tecnologia. L'obiettivo dell'osservatorio è quello di avvalorare e realizzare nuove offerte al mercato sfruttando tecnologie emergenti quali l'Intelligenza Artificiale, la Blockchain, i Big Data e l'IoT, combinate e integrate anche con gli attuali ecosistemi di servizi e soluzioni IT per creare valore aggiunto nell'ambito della sostenibilità, aderendo anche alle opportunità legate al PNRR.



1.4 Stakeholder Engagement

Il confronto e l'ascolto degli stakeholder è centrale per il conseguimento degli obiettivi di Almaviva e per supportare la mission aziendale.

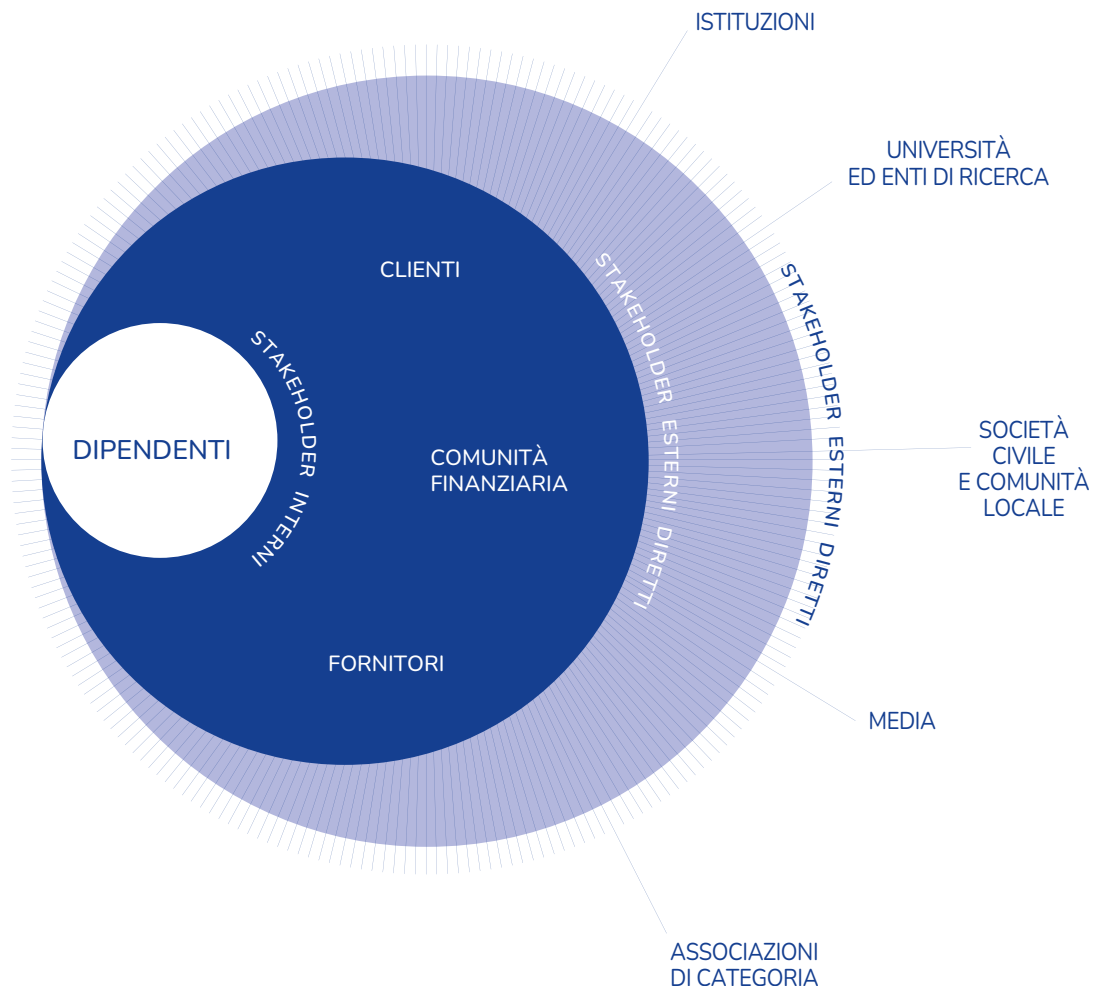
Il successo di un'organizzazione è strettamente legato alla sua capacità di valorizzare le proprie relazioni con l'intera popolazione dei suoi interlocutori, che vengono orientati anche dalla reputazione con cui essa risulta percepita, ovvero dal giudizio diffuso che i diversi interlocutori dell'impresa danno della credibilità delle sue affermazioni, dell'affidabilità delle sue realizzazioni, della legittimità e della responsabilità delle sue azioni.

La complessità degli interessi e delle attenzioni che ruotano intorno a un'impresa conduce, nei fatti, alla formazione di molteplici aspettative, non sempre convergenti, da riguardare attraverso una linea di comunicazione efficace, da sviluppare in modo integrato e sistemico, con l'obiettivo di costruire e dare continuità a relazioni strutturate e consapevoli a supporto della mission aziendale.

Garantire un flusso costante e coerente di informazione agli stakeholders, coinvolgendoli in iniziative di ascolto e dialogo, è fondamentale per comprendere il ruolo e l'evoluzione di Almaviva, della sua cultura e dei suoi valori, della sua identità e della capacità di mantenere alta la risposta alle aspettative anche nell'integrazione di aspetti sociali, ambientali ed economici con la strategia di business.

Almaviva coinvolge i propri stakeholder in un confronto continuo, sia attraverso rapporti diretti con le varie funzioni aziendali di specifico riferimento, sia tramite una intensa attività di comunicazione integrata curata dalla Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali sui canali di comunicazione del Gruppo.

**Mappatura degli stakeholder
Gruppo Almaviva (Modello di Venn)**

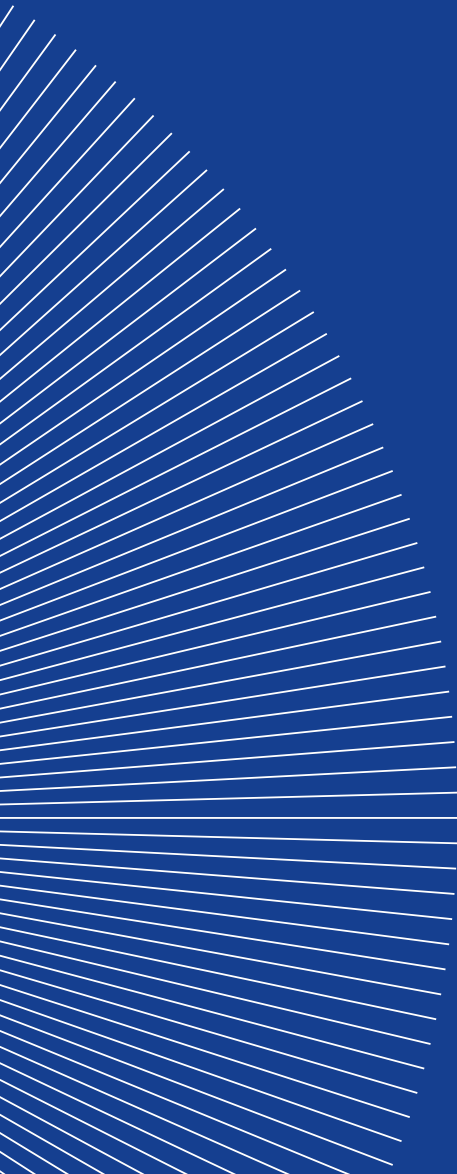


Stakeholder	Tipo di attività di coinvolgimento
Dipendenti	<p>Attività e strumenti diversificati dedicati ai dipendenti, tra cui iniziative educative e di orientamento, al fine di migliorare il loro coinvolgimento, promuovendo la diffusione della cultura aziendale.</p> <p>Principali attività svolte nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progetto Become: un percorso progettuale diretto a realizzare un ambiente flessibile ed integrato di spazio fisico e digitale, ispirato ad un modello ibrido di Smart Working, guidato da principi indicatori di fiducia e di collaborazione, di autonomia e di responsabilità, orientato all'efficienza e al risultato. • L'Azienda in presa diretta: Almaviva alimenta un confronto diretto e costante fra le persone e l'Azienda nel suo complesso al fine di allineare i valori individuali a quelli organizzativi, anche attraverso sessioni formative di aggiornamento e confronto sui progetti di Change e sulle Policy Procedure che ispirano e guidano il Gruppo. • Mya, la Intranet disegnata dai dipendenti: con 300 news all'anno, pubblicate e commentabili su Mya e inviate alle 4.600 persone iscritte alla newsletter, il sistema intranet offre ampio spazio all'informazione e all'ascolto quotidiano di osservazioni e suggerimenti al fine di indirizzare azioni di miglioramento e sviluppo. • "Smart Working con stile": Almaviva è capofila di un'iniziativa di comunicazione partecipata, con l'associazione Parole O_Stili e in co-design con la comunità aziendale, con l'obiettivo di contrastare la violenza in rete e promuovere presso gli Stakeholder la consapevolezza che "virtuale è reale"; al centro, le relazioni fra le persone: relazioni analogiche e digitali all'interno di contesti di lavoro in trasformazione, caratterizzati dall'uso diffuso delle piattaforme di collaborazione. • Progetto Face T.A.I.M: un viaggio per raccogliere immagini e parole di chi fa parte del Gruppo Almaviva, per raccontare chi c'è, con il proprio impegno e la propria passione, dietro ai progetti e ai servizi che concretizzano la missione d'innovazione dell'Azienda. • ABC Care e lo sportello per le Fragilità: realizzata da ASPHI in collaborazione con Almaviva, la piattaforma ABC Care è uno straordinario luogo informativo che risponde al crescente bisogno sociale di supportare famiglie, caregiver e operatori che si prendono cura di persone in situazione di fragilità; dal 2022 è stato avviato in via sperimentale lo sportello "Chiedi all'esperto" dedicato ai dipendenti. • Giornate dedicate alla salute e alla prevenzione: Almaviva organizza giornate dedicate a sensibilizzare sul tema della Prevenzione oncologica, nelle quali vengono svolte attività informative e accertamenti diagnostici nella sua sede principale. • Per Noi: un programma di attività ludiche, sociali, sportive, culturali e solidali per valorizzare i luoghi condivisi e le energie positive delle persone del Gruppo Almaviva, costruito a partire dai suggerimenti della comunità aziendale.
Clienti	<p>Coinvolgimento dei clienti nelle analisi del livello di soddisfazione per un monitoraggio ed un miglioramento continuo dei prodotti e servizi offerti. Conferenze e presentazioni pubbliche, contatto via mail e riunioni in presenza, volti a migliorare l'approccio di business focalizzato sulle necessità e sulla soddisfazione dei clienti e sensibilizzazione su temi quali la privacy e la salute e la sicurezza.</p> <p>Attività svolte nel 2022:</p> <p>Confronto e dialogo con i clienti: momenti di dialogo e ascolto che possano incrementare il livello di servizi e prodotti offerti.</p> <p>Analisi soddisfazione cliente: Coinvolgimento dei clienti in analisi del livello di soddisfazione per un monitoraggio ed un miglioramento continuo dei prodotti e servizi offerti.</p>
Fornitori	<p>Condivisione di principi e valori: L'apertura al mercato è un elemento fondamentale della crescita strategica di Almaviva. Attraverso un Portale dedicato, tutti i fornitori che intendono instaurare o mantenere un rapporto di collaborazione con il Gruppo devono dimostrare di possedere e mantenere nel tempo adeguati requisiti tecnico-economici nel pieno rispetto dei principi di Responsabilità Sociale.</p>
Comunità finanziaria	<p>Incontri frequenti con gli investitori volti alla condivisione dei risultati e gli obiettivi futuri che il Gruppo intende prefissarsi, in un'ottica di dialogo e confronto continuo. In particolare, incontri con frequenza trimestrale per la condivisione dei risultati economico-finanziari del periodo.</p>
Società civile e comunità locale	<p>Partecipazione ad eventi locali e globali, partecipazione ad associazioni, attività di volontariato al fine di condividere la mission e la visione aziendale.</p> <p>Principali attività svolte nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Posidonieto nel Mar di Sardegna: dopo la foresta Almaviva in Guatemala, della quale i dipendenti sono i custodi, ognuno affidatario del proprio albero, l'Azienda nel 2022 sostiene il progetto di zeroCO2 in partnership con Worldrise Onlus: una prateria marina alla quale Almaviva ha contribuito piantando circa 400 tallee a coprire una superficie di 16 mq di piante, allo scopo di limitare la carbon footprint, contrastare il cambiamento climatico, ridurre i consumi energetici, favorire la cultura della sostenibilità.

Stakeholder	Tipo di attività di coinvolgimento
Società civile e comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> • A scuola di... digitale: un percorso di educazione rivolto alle famiglie sull'uso dei dispositivi; gli specialisti del Bambino Gesù e i professionisti di Almoviva hanno elaborato un "decalogo per la salute digitale" di bambini e ragazzi, suggerendo un approccio consapevole e costruttivo, con l'obiettivo di promuovere una migliore consapevolezza e comprensione delle possibilità offerte dagli strumenti digitali e di contribuire a ridurre i rischi che possono derivare da un uso eccessivo e senza filtri. • Valore D: Almoviva entra a far parte dell'associazione di imprese impegnata per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni del nostro Paese; da sempre attenta alla parità di genere, anche attraverso progetti di formazione, sensibilizzazione e role modeling, Almoviva rafforza la propria azione nel sostenere i valori delle pari opportunità, dell'inclusione, contro ogni discriminazione, nella convinzione che nella società e nelle aziende la maggiore diversità porti maggiore capacità di innovazione e creatività e contribuisca ad affrontare con successo le sfide proposte da un mercato in profonda trasformazione. • Disability Pride Italia: il Gruppo Almoviva è Digital Partner della rete internazionale che promuove e afferma un nuovo modo di vivere, pensare e valorizzare le persone con disabilità e ha preso parte al lancio della Carta dei Valori del Disability Pride Italia. • Percorso con ALL: Almoviva collabora con l'Associazione Italiana contro leucemie, linfomi e mieloma apportando idee e competenze digitali, dalla realizzazione dell'App dell'Associazione all'apertura di Piazze ALL nella principale sede del Gruppo in occasione delle campagne Stelle di Natale e Uova di Pasqua. • Race for the cure: Almoviva partecipa a Race for the cure, la più grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno in Italia e nel mondo, con una squadra premiata da dieci anni fra le più numerose. • Mercatino Natalizio Solidale: in occasione delle festività natalizie, nella principale sede aziendale e in versione digitale, Almoviva conferma il suo appuntamento solidale con un network di realtà del Terzo Settore in crescita di anno in anno.
Università ed enti di ricerca	<p>Relazione e networking con le Università, i centri di alta formazione e il mondo della ricerca attraverso programmi di Gruppo; organizzazione di convegni ed eventi, partecipazione a seminari, eventi e workshop al fine di accrescere la consapevolezza pubblica sulle tematiche legate all'innovazione digitale ed in particolare alla smart mobility.</p> <p>Attività svolte nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un costante confronto di idee nell'era della Innovation Economy: i programmi del Gruppo prevedono una sistematica partecipazione di esperti Almoviva a Career Day e Progetti di tirocinio, Boot-Camp e Hackathon, Seminari e Workshop. • Osservatori Digital Innovation del PoliMi: Il Gruppo Almoviva collabora stabilmente, nell'ambito di un contratto di Ricerca, ai lavori degli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano: Connected Car & Mobility, Smart Agrifood, Innovazione Digitale in Sanità, Cybersecurity & Data Protection, Blockchain & Distributed Ledger, Agenda Digitale, Smart City, Cloud Transformation. • Il futuro prossimo della mobilità integrata e sostenibile: fra le iniziative più rilevanti del periodo, l'Accordo di collaborazione con l'Università degli Studi Federico II per il Polo di eccellenza e innovazione Smart Mobility and Logistics, che si propone come nodo nevralgico per imprimere slancio concreto alla trasformazione digitale del mondo dei trasporti, delle infrastrutture e dei servizi.
Associazioni di categoria	<p>Attraverso le attività di esponenti del Vertice e del Top Management, Almoviva alimenta un rapporto costante con le Associazioni di categoria alle quali le varie aziende del Gruppo fanno riferimento, imprimendo costante impulso al dialogo e alla collaborazione progettuale.</p>
Media	<p>Valorizzazione, tramite la funzione aziendale Media Relations, dell'identità del Gruppo, del suo ruolo distintivo, dell'evoluzione delle sue attività, consolidando la reputazione d'impresa nel segno dell'innovazione digitale in ambiti strategici per il Paese, della sostenibilità, dell'inclusione.</p> <p>Attività svolte nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Media Communication: la funzione Media Relations Almoviva valorizza presso il target l'identità del Gruppo, il suo ruolo distintivo, l'evoluzione delle sue attività, consolidando la reputazione d'impresa nel segno dell'innovazione digitale in ambiti strategici per il Paese, della sostenibilità, dell'inclusione. • Social Communication: attraverso LinkedIn e Instagram, Almoviva punta a riaffermare il valore del brand e accompagnare l'evoluzione in una fase di rapida trasformazione.
Istituzioni	<p>Tramite una funzione dedicata, Almoviva garantisce continuità e stabilità delle attività di relazione con Istituzioni ed Enti pubblici. Anche a far leva sul monitoraggio sistematico del quadro normativo d'interesse e sull'analisi evolutiva delle dinamiche decisionali pubbliche sulle principali tematiche di settore, Almoviva presidia la rappresentazione del ruolo del Gruppo presso gli attori pubblici con coerenza, tempestività e correttezza.</p>

2.

Governance





Siamo CRESCITA

VIVA

2.1 Il Gruppo Almaviva: insieme per la creazione di valore condiviso

Il valore generato e distribuito da Almaviva contribuisce allo sviluppo dell'economia e al benessere della collettività.

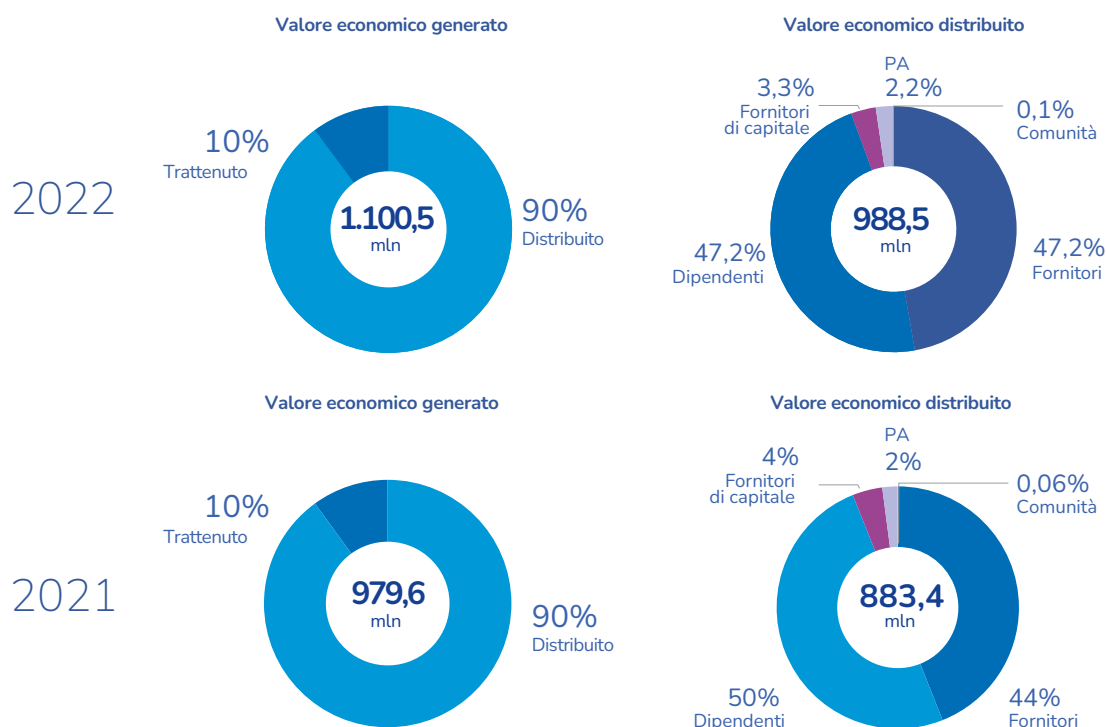


Il Gruppo Almaviva è da sempre attento alle performance non solo economiche, ma anche sociali, ambientali e di governance (ESG), ponendo importanza al **valore generato e distribuito a diverse categorie di stakeholder**, dagli azionisti ai clienti, dai dipendenti ai fornitori, dal mondo accademico e della ricerca alla società civile. Nella conduzione delle proprie attività di business, infatti, il Gruppo genera e distribuisce valore, contribuendo allo sviluppo dell'economia e al benessere degli stakeholder e della collettività.

Nel 2022 è stato **generato valore economico** per circa **1.100,5 milioni di euro**, crescendo del 12% rispetto all'esercizio precedente. Ai diversi stakeholder è stato **distribuito il 90% del valore generato**, ovvero 988,5 milioni di euro, che sono stati suddivisi tra: **fornitori** per 466,9 milioni di euro (47 % del valore distribuito); **dipendenti** per 466,2 milioni di euro (47 % del valore distribuito) sotto forma di salari, oneri sociali e benefit aziendali; **Pubblica Amministrazione** con 22,1 milioni di euro (2 % del valore distribuito) mediante le imposte; **fornitori di capitale** per 32,5 milioni di euro (3% del valore distribuito), tramite il pagamento di interessi³.

Almaviva si impegna inoltre a sostenere, tramite sponsorizzazioni e liberalità, la comunità locale: tra i principali destinatari di tali contributi rientrano la Comunità di Sant'Egidio, Asphi Onlus, Clarions Events Limited, The European House, Fondazione Cortina. Il valore totale dei versamenti nei confronti della comunità è pari a 0,8 milioni di euro (0,1% del valore distribuito).

Valore economico direttamente generato e distribuito



Il valore distribuito è aumentato in valore assoluto di 105,1 milioni di €, restando stabile in termini percentuali sul valore generato.

La distribuzione del valore creato da parte del Gruppo Almaviva si concentra principalmente su due categorie di stakeholder: **fornitori e risorse umane**.

Il Gruppo mantiene un rapporto a lungo termine con la maggior parte dei fornitori, con i quali intrattiene nella maggior parte dei casi rapporti di collaborazione e di partnership anche a livello globale.

Considerata la tipologia di business, le persone, con le loro competenze, sono un elemento fondamentale e rappresentano la componente principale della distribuzione di valore. In questo contesto, tenuto conto che la maggior parte dei clienti appartengono al settore Pubblica Amministrazione e al settore Privato, con dimensioni rilevanti, il Gruppo è particolarmente attento alla compliance della normativa che regola le relazioni con la forza lavoro nei diversi paesi, nonché ai principi della normativa di cui al D.Lgs. 231/01.

Gestione fiscale responsabile

Il Gruppo Almaviva riconosce il valore delle imposte come forma redistributiva equa e responsabile, di quota parte del valore creato, al fine di contribuire allo sviluppo economico e sociale dei paesi in cui opera. Il Gruppo si impegna anche in ambito fiscale ad agire secondo i **valori di correttezza, imparzialità, lealtà e trasparenza**. In quest'ottica, il Gruppo persegue il corretto adempimento degli obblighi fiscali nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, delle prassi e dei principi contabili generalmente accettati.

Il contributo del Gruppo Almaviva agli Stati in cui opera si riferisce principalmente a due categorie di imposte: **imposte sul reddito delle persone fisiche** (in particolare quelle versate come datore di lavoro o come sostituto di imposta) e **imposte sul reddito delle società**. L'ammontare complessivo delle imposte versate dal Gruppo Almaviva nel corso del 2022 è stato pari a **186,1 milioni di euro**, di questi 177,6 milioni sono stati impiegati nel pagamento degli oneri e contributi sociali, mentre 11 milioni⁴ sono stati versati per le imposte sul reddito. In linea con le normative locali, circa 141,1 milioni sono stati pagati in Italia (di cui quasi 139,3 milioni relativi agli oneri sociali), i restanti 45 milioni sono stati allocati all'estero (di cui 38,2 milioni relativi agli oneri sociali).

³ In merito alla politica di distribuzione dei dividendi, questi vengono eventualmente distribuiti soltanto nel caso in cui sussistano disponibilità effettive permettendo un futuro sviluppo continuativo.

⁴ Gli 11 milioni si riferiscono alle imposte sul reddito effettivamente versate nell'esercizio e si distinguono dai 22 milioni presenti nel conto economico, che comprendono imposte sul reddito correnti, anticipate e differite.

2.2 Il modello di Governo societario

La Governance del Gruppo Almaviva si fonda su regole che indirizzano e ispirano strategie e attività aziendali in una visione di lungo termine.

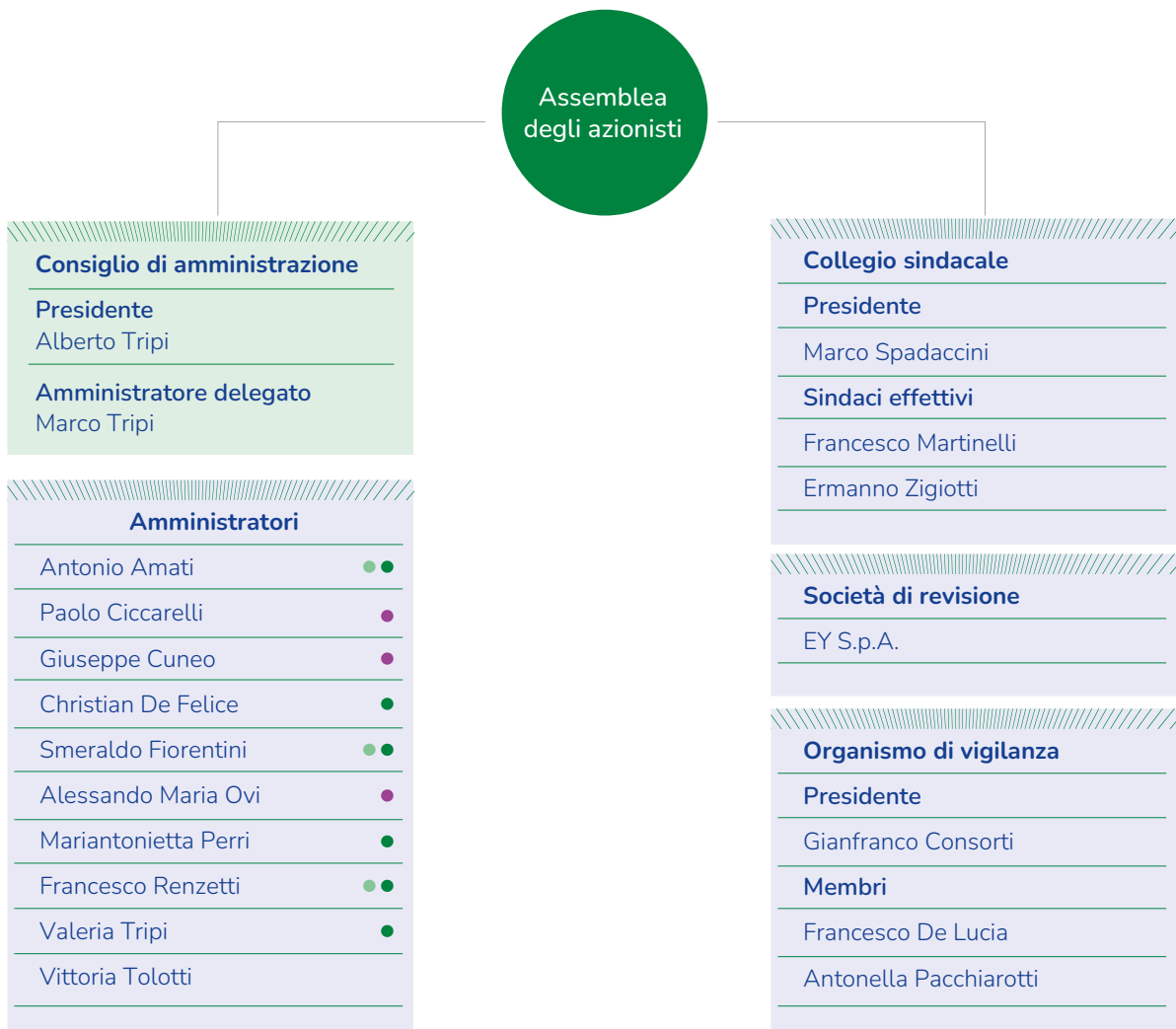
La governance del Gruppo Almaviva ha una visione orientata al lungo termine, al fine di prevedere e rispondere efficacemente alle nuove sfide, coniugando le esigenze di sviluppo tecnologico dei mercati in cui opera con gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

La struttura di Corporate Governance di Almaviva è articolata secondo il **modello tradizionale italiano**, che – fermi i compiti dell’Assemblea – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo, e le funzioni di vigilanza al Collegio Sindacale.

Il modello di governance prevede inoltre l’Organismo di Vigilanza, come definito dal D.Lgs 8 giugno 2001 n.231 (“Decreto”), cui è assegnato il compito di vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello Organizzativo adottato per la prevenzione dei reati previsti dal Decreto e di curarne il relativo aggiornamento.

La revisione legale dei conti è affidata ad Ernst & Young, nominata dall’Assemblea degli Azionisti su proposta del Collegio Sindacale.

Composizione degli Organi di Amministrazione e controllo a maggio 2023



- Indipendente
- Direttore generale
- Amministratore esecutivo

Il Consiglio di Amministrazione

La gestione strategica di Al maviva è affidata al Consiglio di Amministrazione (CdA), organo al vertice del sistema di governance aziendale con poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Società. Il CdA ha conferito al Presidente e all'Amministratore Delegato, disgiuntamente tra loro, tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, ad eccezione di quelli non delegabili in virtù di disposizioni di legge o dello Statuto Speciale, con la facoltà di nominare procuratori speciali per singoli atti o categorie di atti.

L'attuale CdA è stato nominato il 28 aprile 2021, per tre esercizi, ed è formato da **dodici membri** di cui tre donne e nove uomini. Di questi, inoltre, tre sono amministratori indipendenti. Particolare attenzione viene riposta da parte del management nel garantire una rappresentanza equilibrata di genere in ruoli apicali. Attualmente, nelle Società controllate da Al maviva e con sede in Italia, si è raggiunto circa il 45% di presenza femminile nei Consigli di Amministrazione.

Ai sensi di quanto previsto dallo Statuto Sociale, la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione è effettuata dall'Assemblea degli Azionisti. Tutti i componenti il Consiglio di Amministrazione, a pena di ineleggibilità, devono possedere i requisiti di legge e quelli previsti in materia di partecipazione alle gare pubbliche d'appalto.

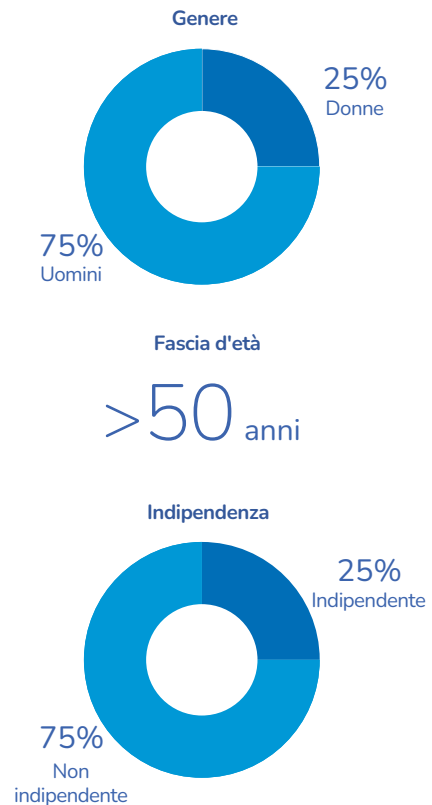
I Consiglieri del Board possiedono competenze differenziate e specifiche in riferimento al settore ICT ed ai propri percorsi di carriera.

Nell'ottica di sviluppare una Governance sempre più preparata e attenta alle tematiche di sostenibilità, Al maviva si impegna ad avviare nei prossimi mesi dei corsi formativi sempre più specifici sulle tematiche ESG per il Board.

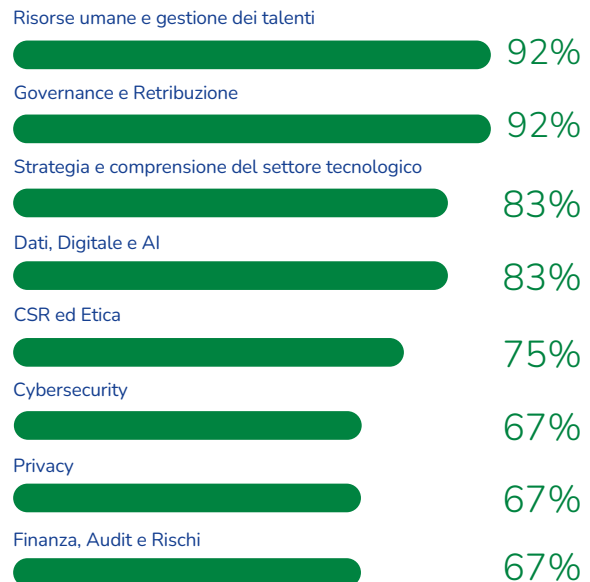
L'Organo di Governo incorpora i valori e l'etica che guidano la Società, ispirandone il sistema di Policy e di procedure, nel rispetto dei più alti standard normativi, prevedendo al contempo conflitti di interesse. Compito degli Amministratori è di darne notizia agli altri Amministratori e al Collegio Sindacale di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbiano in una determinata operazione della Società. Nel corso del 2022 non sono stati verificati episodi di conflitto di interesse.

L'Assemblea degli Azionisti determina, conformemente a quanto previsto dallo Statuto Sociale, un compenso annuo lordo per ciascun componente l'Organo Amministrativo. In aggiunta ai compensi deliberati dall'Assemblea, il CdA può stabilire la remunerazione degli amministratori

Composizione del CdA



Competenze del CdA di Al maviva S.p.A.



investiti di particolari cariche, sentito il parere del Collegio Sindacale. Nel 2021, l'Assemblea degli Azionisti della controllata Al maviva S.p.A. ha, poi, approvato il Piano Stock Grant 2021-2023 dando mandato al Consiglio di Amministrazione, tra l'altro, di fissare i parametri di performance al raggiungimento dei quali condizionare

l'assegnazione delle azioni. Tale piano costituisce uno strumento di incentivazione nei confronti del management, di fidelizzazione delle risorse e di orientamento delle stesse verso lo sviluppo degli obiettivi strategici della Società a lungo termine e si articola in tre tranche. Ciascuna ha obiettivi specifici di risultato da calcolarsi con riferimento, rispettivamente, agli esercizi 2021, 2022 e 2023, al raggiungimento dei quali saranno assegnate le azioni ai beneficiari. Alcune figure chiave della Capogruppo Almaviva S.p.A. sono inserite all'interno del Piano di Stock Grant 2021-2023 che attribuisce loro il diritto all'assegnazione gratuita di un numero di azioni di Almaviva S.p.A. come parte della remunerazione.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza da parte del Gruppo delle norme di legge e di Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea degli Azionisti, è composto da **tre membri effettivi** (Presidente del Collegio Sindacale e due Sindaci Effettivi). Sono, inoltre, nominati **due sindaci supplenti**.

Organismo di vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo e, qualora accertasse il verificarsi di violazioni, ne fornisce segnalazione al CdA. In aggiunta, l'OdV ha il compito di promuovere e monitorare le iniziative volte alla diffusione e alla conoscenza del Modello Organizzativo, nonché quelle finalizzate alla formazione e sensibilizzazione del personale all'osservanza dei principi contenuti nel Modello Organizzativo stesso. Fin dalla sua costituzione, l'Organismo di Vigilanza è composto da tre membri.

2.2.1 La governance di sostenibilità

Il Gruppo Almaviva, al fine di garantire una gestione responsabile relativa agli impatti sulle tematiche di sostenibilità, in data 17 ottobre 2022, ha istituito, a diretto riporto dell'**Amministratore Delegato Marco Tripi**, il Comitato Manageriale ESG (Environmental, Social & Governance), che supporta l'AD nelle seguenti attività:

→ **comprendere l'evoluzione dei temi ambientali, sociali e gestionali** e il loro impatto sulle dinamiche dei mercati dove si opera, oltre che sui rischi e sulle prospettive di redditività del business;

→ **guidare l'evoluzione del sistema aziendale verso la piena sostenibilità**, generando valore economico, sociale e ambientale e definendo il Bilancio di Sostenibilità;

→ **diffondere i principi della gestione sostenibile e dell'economia circolare** in tutta l'impresa.

Il Comitato, che è funzionale alla **pianificazione di iniziative di sostenibilità ambientale, sociale e di governance** e al loro costante presidio, è costituito dai Responsabili delle seguenti funzioni aziendali:

- Direzione Acquisti e Servizi Generali;
- Direzione Amministrazione, Bilancio e Fisco;
- Direzione Controllo di Gestione;
- Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali;
- Direzione HR;
- Chief Information Security Officer (CISO) & Group Security IT Policy;
- Funzione Internal Audit e Compliance 231;
- Funzione Affari Societari;
- Coordinatore Comitato Innovazione

Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, analizza e approva il Bilancio di Sostenibilità, redatto annualmente, per far conoscere le strategie e le performance di Almaviva in ambito ambientale, sociale ed economico e per rendere trasparente il rispetto degli impegni assunti.



2.3 Responsabilità ed integrità nel business

Correttezza, imparzialità, lealtà e trasparenza rappresentano i valori del Gruppo Almaviva



Per il Gruppo Almaviva, **responsabilità ed integrità nel business** significa tenere conto di **principi di natura etica nella visione strategica d'impresa**, attraverso una efficace gestione delle problematiche d'impatto sociale ed etico all'interno dell'organizzazione e nelle aree di attività della stessa. In particolare, Almaviva è certificata SA8000 dal 2007 ed ha esteso le best practice a tutte le Società del Gruppo.

Il Gruppo dichiara di assumere l'impegno di adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e di rispettare i principi degli strumenti internazionali in esso richiamati, impegnandosi inoltre ad essere conforme alle leggi nazionali, alle altre leggi ad essa applicabili e agli altri requisiti che è ritenuta a rispettare.

L'Organizzazione, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità, vuole caratterizzarsi come **operatore eccellente per ciò che riguarda la propria Responsabilità Sociale**. In particolare, ciò si traduce in:

→ **Considerare i propri dipendenti come una risorsa strategica**, nel rispetto dei loro diritti, promuovendo lo sviluppo professionale;

→ **Considerare i propri fornitori come partner**, nella realizzazione dei beni e servizi del core business aziendale, promuovendo presso di loro i principi SA8000;

→ **Considerare i propri clienti come elemento fondamentale del successo Almaviva**, lavorando per la loro soddisfazione e contribuendo alla divulgazione dei valori SA8000 anche verso di loro.

A tal fine è un **impegno formale di Almaviva** quello di uniformarsi a tutti i requisiti posti dalla Norma SA8000; essere conforme alle Leggi nazionali, a tutte le altre norme applicabili e agli altri requisiti ai quali Almaviva aderisce, nonché ottemperare alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni; garantire il costante monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

2.3.1 I valori fondanti di Almaviva

Il **Codice Etico** del Gruppo definisce e illustra i valori chiave su cui si fondano la cultura aziendale e l'etica professionale di dipendenti, manager e amministratori nelle relazioni reciproche con i clienti, i collaboratori e il mercato.

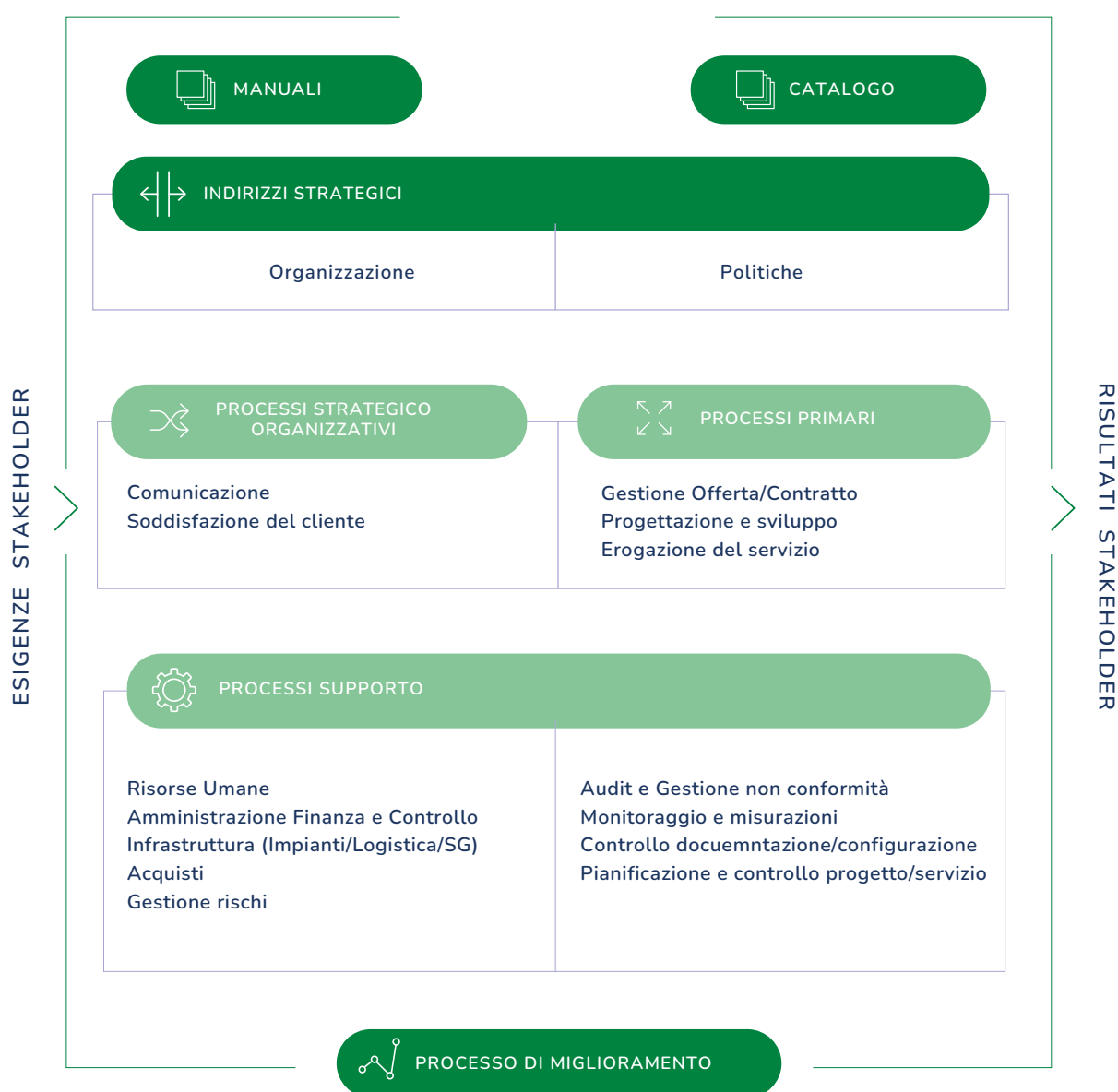
Correttezza, imparzialità, lealtà e trasparenza sono i pilastri valoriali che guidano ogni giorno tutte le Società del Gruppo. I rapporti ed i comportamenti a tutti i livelli aziendali sono improntati a principi di **integrità, onestà, riservatezza, diligenza e rispetto reciproco**. In particolare, con riferimento agli aspetti legati alla corruzione, il Gruppo è da sempre impegnato nel contrasto a questo fenomeno tramite attività di comunicazione e formazione.

Correttezza, Imparzialità e lealtà	Sono i principi base che Almaviva si impegna a rispettare e far rispettare al proprio interno e nella conduzione del business, nel rispetto delle leggi vigenti e dei più alti standard internazionali
Eccellenza, esperienza, Attenzione al cliente	Almaviva ambisce a garantire i massimi livelli di qualità, grazie anche all'esperienza maturata, per poter soddisfare le aspettative dei clienti, che sono sempre al centro
Innovazione	La ricerca continua nelle tecnologie avanzate e lo sviluppo di soluzioni innovative sono il motore di evoluzione di Almaviva
Compliance	Adozione di ogni strumento atto a prevenire le violazioni di legge e dei principi di trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori
Trasparenza nell'azione	Comunicazione aperta e trasparente rivolta al mercato, agli investitori e alla comunità, nella salvaguardia della concorrenzialità
Competizione leale	Funzionale allo stesso interesse di Almaviva come a quello di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholders
Valorizzazione delle persone	Per garantire benessere e tutela delle risorse umane e delle comunità locali in cui Almaviva opera
Sviluppo sostenibile	Impiego responsabile delle risorse, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future

2.3.2 I processi, l'organizzazione, la Politica e il sistema di certificazione del Gruppo



Nello svolgimento delle proprie attività, Almviva si è dotata di un apposito sistema di processi, normato da una serie di policy e procedure, che costituisce il modello di funzionamento delle Aziende del Gruppo, la cui articolazione è riportata nel seguente schema:



Al vertice della struttura ci sono gli indirizzi strategici che definiscono le linee guida di alto livello dell'Azienda e rappresentano il quadro di riferimento per tutti gli altri processi aziendali. In particolare, tali indirizzi contemplano la definizione della Mission e della Vision aziendale, delle politiche, dello schema organizzativo.

I **processi strategico-organizzativi** governano l'Azienda realizzando la mission del Gruppo e gli obiettivi strategici e operativi. Si articolano in:

- 1 **Miglioramento:** processo finalizzato ad aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti;
- 2 **Riesame di direzione:** processo che comprende la valutazione delle opportunità di miglioramento e dell'esigenza di modifiche al sistema di gestione integrato per la qualità;
- 3 **Soddisfazione del cliente:** finalizzato a misurare la percezione del cliente su quanto Almaviva abbia soddisfatto i suoi requisiti;
- 4 **Comunicazione:** processo volto a regolare le modalità e gli strumenti utilizzati dalla Direzione aziendale per divulgare i principi di riferimento con azioni di comunicazione, formazione e informazione verso tutte le parti interessate.

I **processi primari** trasformano le esigenze del cliente e delle altre parti interessate in prodotti e servizi direttamente fruibili dall'utente. Si articolano in:

- 1 **Gestione dell'offerta** contratto: attività che assicurano la corretta individuazione delle esigenze di business dei clienti;
- 2 **Progettazione e sviluppo:** processo finalizzato a trasformare i requisiti del cliente in prodotti e servizi;
- 3 **Erogazione del servizio:** processo che trasforma le specifiche di progettazione di un servizio in attività che lo rendono effettivamente fruibile all'utente finale.

I **processi di supporto** comprendono Risorse Umane, Amministrazione, Finanza e Controllo, Infrastruttura, Acquisti, Audit interni e Gestione delle non conformità, Monitoraggio e Misurazioni, Controllo della documentazione, Controllo della configurazione, Pianificazione e controllo del progetto/servizio, Gestione dei rischi.

Organizzazione

L'Organizzazione delle diverse funzioni aziendali è l'elemento operativo del sistema di Gruppo, dove i diversi responsabili e team svolgono le attività di business e di supporto alla funzione di corporate.

Le Direzioni a riporto dell'Amministratore Delegato sono funzioni di staff che fanno da supporto alle funzioni di business (Direzione Generale Staff, Direzione Amministrazione Finanza, Controllo e Pianificazione Strategica, Direzione Risorse Umane, Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali).

Alcune funzioni di staff di Almaviva Spa svolgono **attività in service** per alcune Società del Gruppo, in particolare le funzioni: Global Procurement, Servizi Generali, Qualità, Affari legali, Affari Societari, Finanza e Tesoreria, Controllo di Gestione, Amministrazione Bilancio e Fisco, Crediti, Risorse Umane, Comunicazione, Relazioni istituzionali, Group IT Systems Management End User Services & Software License Governance.

Politica del Gruppo Almaviva

La politica integrata del Gruppo Almaviva fornisce una descrizione dei principi generali che guidano lo svolgimento delle varie attività e rappresenta un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi concreti. La politica, che è approvata dall'Amministratore Delegato di Almaviva, si fonda sul principio che risultati positivi in termini di risultati aziendali, soddisfazione delle parti interessate sono ottenuti sia con una forte leadership, sia tramite un modello strutturato di processi, che attui politiche e strategie basate su partnership e utilizzo ottimale di personale, risorse economiche e finanziarie nel rispetto di vincoli e principi ambientali e condizioni lavorative sostenibili.

Nella politica integrata il Gruppo Almaviva dichiara di riconoscere i concetti di Qualità e Service Management, Sicurezza e Business Continuity, Rispetto Ambientale ed Energetico, Responsabilità Sociale, Salute e Sicurezza sul Lavoro come elementi di base del proprio modo di operare, stabilendo che:

- **Qualità e Service Management** significa fornire prestazioni sempre all'altezza e coerenti sia con esigenze e requisiti del cliente che con valori e strategie che la Direzione aziendale ha definito;
- **Sicurezza e Business Continuity** significa offrire certezza e affidabilità di processi aziendali e di servizi di business informatizzati assicurando continuità nella erogazione di servizi e prodotti, riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informatico gestito e mantenuto per conto dei clienti;
- **Responsabilità Sociale** significa tenere conto di principi di natura etica nella visione strategica

d'impresa, attraverso una gestione efficace delle problematiche d'impatto sociale ed etico all'interno dell'organizzazione e nelle zone di attività della stessa. Almaviva S.p.a. si assume inoltre l'impegno di adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e di essere sempre conforme alle leggi nazionali, alle altre leggi ad essa applicabili e agli altri requisiti che è tenuta a rispettare;

- **Rispetto ambientale ed energetico** significa tenere conto delle problematiche ambientali nella definizione delle scelte aziendali, attraverso l'adozione di comportamenti, tecnologie e metodi di produzione eco-compatibili, con l'obiettivo di ridurre la propria impronta ambientale;
- **Salute e Sicurezza sul Lavoro** significa garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri, prevenire infortuni e malattie professionali, monitorare i rischi e i pericoli presenti nei luoghi di lavoro e porre in atto opportune azioni per la loro mitigazione.

Il Modello 231 del Gruppo

La prevenzione degli illeciti e la compliance sono, da sempre, principi che guidano la condotta del Gruppo. Un esempio concreto dell'impegno in tal senso è il **Modello di Organizzazione e Gestione redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Modello)**, aggiornato per Almaviva nel mese di novembre 2022. Attraverso di esso si definiscono procedure e attività di controllo volte a prevenire pratiche di concorrenza sleale, reati societari e corruzione attiva e passiva. Affinché le norme siano applicate con prontezza, il Gruppo Almaviva è dotato di un canale di whistleblowing per intercettare segnalazioni di reato contemplati dal D.Lgs. 231. Tale approccio non è meramente reattivo, la Società risponde

proattivamente alle esigenze di compliance: gli aspetti descritti nel Modello 231 sono presidiati per la maggior parte delle controllate italiane di Almaviva dalla funzione Internal Audit e Compliance 231. Inoltre, i rispettivi Organismi di Vigilanza per ciascuna Società in cui sono stati nominati controllano, monitorano costantemente l'applicazione del Modello 231 e ne promuovono la divulgazione.

Il sistema di gestione integrato

L'approccio del Gruppo si basa sul concetto che le scelte e le attività dell'impresa devono sempre essere indirizzate ad assicurare la mission aziendale focalizzata allo **"sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di fare evolvere i sistemi e i processi operativi di Pubbliche Amministrazioni e Aziende, per migliorare il livello di servizio in un mercato in continua trasformazione"**, salvaguardando al tempo stesso comportamenti eticamente corretti, con particolare riferimento alla società civile, al contesto ambientale e alle aspettative delle parti interessate.

Lo strumento attraverso il quale l'Organizzazione governa e tiene sotto controllo in modo sistematico l'evolvere delle prestazioni rese e i risultati conseguiti è il **"Sistema di Gestione Integrato" (SGI)**.

Il vertice aziendale ha la responsabilità di definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato, nonché stabilire la Politica e gli Obiettivi per le componenti del Sistema di Gestione Integrato relative a Qualità, Service management, Sicurezza delle informazioni e Business Continuity, Gestione ambientale ed Energetica, Responsabilità Sociale, Applicazioni Ferroviarie.

QUALITÀ	ORGANIZZAZIONI FERROVIARIE	SICUREZZA INFORMAZIONI	BUSINESS CONTINUITY	IT SERVICE MANAGEMENT
ISO9001 2015 ISO31000:2018	ISO/TS 22163 2017	ISO27001: 2022 ISO27017: 2015 ISO27018: 2019 ISO27005: 2018 ISO22301: 2019	ISO22301 2012	ISO20000-1 2018
RESPONSABILITÀ SOCIALE	AMBIENTE	ENERGIA	SERVIZI DI RELAZIONI CON CLIENTI E CITTADINI	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
SA8000 2014	ISO14001 2015	ISO50001 2018	ISO18295 2017	ISO45001:2018

Certificazioni 2022

Sistema di gestione	Certificazione	Società
Qualità	ISO 9001	Almaviva S.p.A. Almaviva Digitaltec ReActive Kline Almawave PerVoice Lombardia Gestione Sadel Wedoo Almaviva Contact Almaviva Services Data Jam OBDA System (acquisito nel 2022)
Organizzazioni ferroviarie	ISO/TS 22163	Sadel
Sicurezza delle informazioni con applicazione delle Linee Guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018	ISO/IEC 27001	Almaviva S.p.A. Almaviva Digitaltec Almawave (acquisito nel 2022) Pervice (acquisito nel 2022) ReActive Kline Lombardia Gestione
Sicurezza delle informazioni	Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA)	Almawave (acquisito nel 2022)
Business Continuity	UNI EN ISO 22301	Almaviva S.p.A. Reactive
Servizi IT	ISO/IEC 20000-1	Almaviva S.p.A.
Qualità – requisiti per le organizzazioni dell'aeronautica, dello spazio e della difesa	EN 9100	Wedoo
Responsabilità sociale	SA8000	Almaviva S.p.A. Almaviva Digitaltec (acquisito nel 2022) Almawave (acquisito nel 2022)
Ambiente	UNI EN ISO 14001	Almaviva S.p.A. Wedoo
Gestione energetica	UNI EN ISO 50001	Almaviva S.p.A.
Centri di contatto – requisiti del servizio	ISO 18295	Almaviva Contact
Salute e sicurezza sul lavoro	UNI EN ISO 45001	Almaviva S.p.A.

2.4 Continuità del business: efficienza e cybersecurity

La protezione del sistema informatico è fondamentale per garantire il funzionamento e la continuità aziendale del Gruppo Almaviva.



Per il Gruppo Almaviva, la **continuità e la protezione del sistema informatico** rappresentano valori ed elementi fondamentali per garantire un rapporto di fiducia con i diversi stakeholder, in particolare con i clienti e i dipendenti: la corretta e strutturata gestione degli strumenti e delle applicazioni informatiche è, infatti, fondamentale per il funzionamento dei processi aziendali sia di business sia operativi interni.

2.4.1 Continuità del Business

Garantire la continuità operativa significa avere la capacità di continuare a fornire i servizi strategici in conformità a livelli accettabili predefiniti, anche in seguito ad un evento destabilizzante.

Al fine di assicurare lo sviluppo e il mantenimento della Continuità del Business, l'Organizzazione intende:

- confermare a clienti, dipendenti e fornitori il proprio impegno nel garantire la fornitura di prodotti e l'erogazione di servizi a livelli accettabili a seguito di un episodio di crisi;
- sviluppare, rafforzare e standardizzare la cultura della Business Continuity all'interno degli attuali processi;
- perseguire un continuo miglioramento dei processi di gestione e aggiornamento delle proprie infrastrutture tecniche e organizzative;
- favorire il continuo miglioramento della competenza professionale del personale.

L'utilizzo di **strumenti tecnologici** evoluti e la loro continua evoluzione, le **politiche aziendali**, l'attivazione di opportuni canali di comunicazione e le attività permanenti di **formazione e sensibilizzazione** del personale rappresentano elementi fondamentali per una efficace gestione della Continuità del Business da parte del Gruppo. Lo strumento attraverso il quale l'Organizzazione opera ai fini di garanzia di efficacia delle soluzioni di Business Continuity, in termini di politiche specifiche, è il "**Sistema di Gestione Integrato Almaviva**". La componente Business Continuity Management System (BCMS) recepisce le indicazioni del sistema di gestione **ISO22301 (Social Security – Business Continuity – Management Systems – Requirements)**.

2.4.2 Cybersecurity

Negli ultimi anni, soprattutto a causa della crescente digitalizzazione e alla diffusione dello smart working, sono aumentati i rischi di attacchi informatici e alla sicurezza delle informazioni. Aziende e Pubbliche Amministrazioni sono particolarmente esposte e la sicurezza informatica è diventata centrale nelle loro strategie.

Per Almaviva, Sicurezza significa certezza e affidabilità di processi aziendali e di servizi di business informatizzati garantendo riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo mantenuto per conto dei clienti o della Società stessa. La tutela della Sicurezza delle informazioni riguarda diversi aspetti:

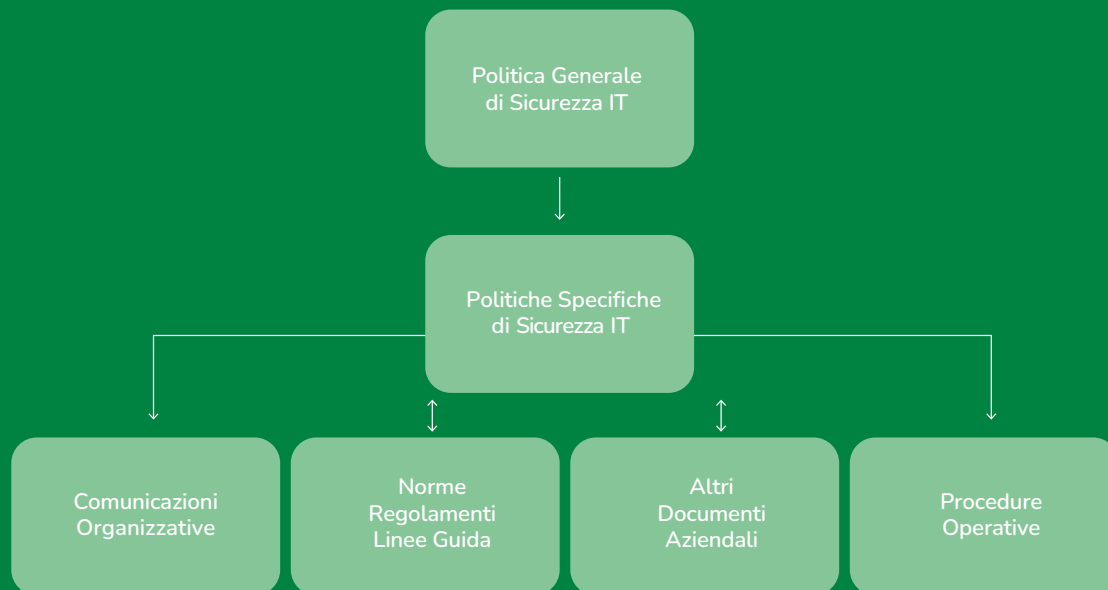
- **Sicurezza organizzativa:** sono documenti e procedure volti a proteggere le risorse informatiche e i dati mediante la definizione di modelli di governo, processi, ruoli e responsabilità, competenze;
- **Sicurezza logica:** sono apparecchiature, prodotti software, servizi e relativa documentazione, volti a proteggere le risorse informatiche e i dati mediante la definizione ed implementazione di misure di carattere tecnico supportate da adeguate procedure di configurazione e gestione;
- **Sicurezza fisica:** sono impianti e strutture volti a proteggere le risorse informatiche e i dati mediante contromisure sugli ambienti fisici adibiti ad ospitarli quali controllo degli accessi fisici, sistemi antincendio, antiallagamento, antisismici.

Al fine di garantire i più elevati standard di sicurezza, il Gruppo ha definito le modalità di identificazione dei rischi e le relative misure di mitigazione e si è dotata di un processo di sicurezza "IT". Tale processo consiste nell'attuazione, conduzione e mantenimento nel tempo del "Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni" per il quale Almaviva si è dotata della certificazione di sicurezza ISO27001.

Sono definite a livello aziendale le responsabilità ed i ruoli attribuiti nell'ambito del processo di "Sicurezza IT" e viene effettuata periodicamente la formazione del personale operativo coinvolto.

Il sistema documentale a supporto è parte integrante dell'insieme di controlli adottati a tutela del patrimonio informativo, su cui poggia l'intero "Sistema di Sicurezza IT" aziendale, come evidenziato nella figura che ne riassume la struttura:

Struttura documentale del "sistema di sicurezza it" della società



Le **Politiche Specifiche di Sicurezza IT** costituiscono la specificazione di dettaglio della **Politica Generale** e, come rappresentato nello schema, riferiscono (o vengono riferite da) altri documenti, alcuni dei quali (le **Procedure Operative**) contengono le istruzioni operative per l'attuazione delle politiche stesse. Negli altri **Documenti Aziendali** sono compresi anche tutti i documenti prodotti per il conseguimento e mantenimento delle certificazioni ottenute dalla Società. La responsabilità sulla produzione e sulla manutenzione di questi documenti è distribuita fra le varie unità organizzative aziendali, a seconda della natura del documento stesso.

Applicando e monitorando l'osservanza dello Standard ISO 27001, Almaviva assicura che l'informazione sia accessibile solo a chi è autorizzato, salvaguarda l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla, assicura che gli utenti autorizzati abbiano accesso all'informazione e agli asset associati quando richiesto.

Nel corso del 2022, sono proseguite le attività legate al piano continuo di "**Security enhancement**" di rafforzamento della sicurezza che prevede azioni preventive finalizzate all'innalzamento del livello di protezione da attacchi in generale e, nello

specifico, da malware e sottrazioni di identità. In particolare, è stato introdotto come mandatorio per tutti gli amministratori di sistema l'utilizzo della Multi Factor Authentication⁵ per l'accesso via VPN, è stata implementata l'SSL⁶ (Secure Sockets Layer) inspection negli strumenti di navigazione sicura e fornito il perimetro dei sistemi informativi (applicazioni e posta elettronica) di copie di backup offline ed in tecnologia alternativa a garanzia della compromissione dei dati via ransomware.

Iniziative future 2023

Nel 2023, per una maggiore tutela delle informazioni, Almaviva metterà in campo le seguenti iniziative:

- l'allargamento della Multi Factor Authentication per tutti gli utenti VPN (interni ed esterni) anche se non amministratori di sistema;
- la chiusura del task di implementazione del Privileged Access Management (PAM) per tutti i perimetri di accesso degli Amministratori di sistema;
- l'allargamento a tutti i device mobili (50% nel 2022) degli strumenti di navigazione sicura centralizzata;
- l'inserimento nel processo di onboarding dei nuovi dipendenti, attraverso sessioni e materiale didattico, delle attività e delle prescrizioni a garanzia della continuità del business e di cybersecurity.

Le soluzioni proprietarie Almaviva per la Cybersecurity

Joshua

Joshua offre alle organizzazioni una soluzione end-to-end per definire, monitorare, analizzare e migliorare il proprio livello di sicurezza cyber complessivo. È una piattaforma innovativa che consente di valutare il rischio informatico attraverso:

- Cyber footprint che consiste nella rilevazione e segnalazione di asset compromessi, con segnalazione automatica tramite e-mail; visualizzazione dei banner dei servizi esposti ed enumerazione delle tecnologie utilizzate;
- Data Breach Detector ossia il monitoraggio delle principali fonti italiane in ambito data leak, analisi dei dati GDPR finalizzata ad enumerare le categorie di dati e possibilità di abilitare il takedown automatico;
- Threat Tracker, visualizzazione dei principali trend (Threat Actor, Threat Type, Threat Tool, ecc) con possibilità di drill down e visualizzazione analitica degli IoC. Possibilità di scaricare gli IoC nei principali formati di Info Sharing.

Giotto

La tecnologia Blockchain al servizio dell'autenticità di ogni documento in rete. Ogni documento, carta intestata o presentazione possono essere certificati grazie ad un uso della tecnologia Blockchain e Distributed Ledger. Così come i comunicati stampa. Giotto OnChain Notarization Service Almaviva permette di notarizzare infatti qualsiasi asset digitale su Blockchain pubblica, certificandolo e garantendone integrità, paternità e autenticità, contro l'uso fraudolento. Il servizio di notarizzazione Almaviva garantisce inoltre la proprietà tramite firma elettronica; tale firma può assumere valore formale e probatorio a livello giuridico di Firma Elettronica Avanzata (FEA).

⁵ La Multi Factor Authentication è una tecnologia che consente di riconoscere, attraverso più di due metodi di autenticazione, la persona che effettua l'accesso ad un sistema o ad un'applicazione.

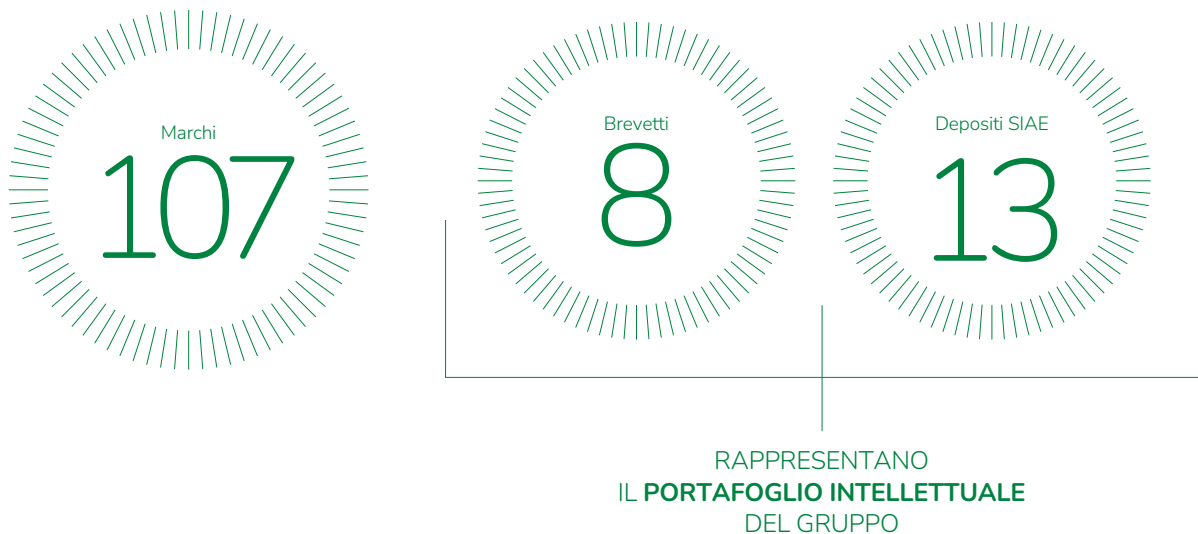
⁶ Il Secure Sockets Layer è un certificato digitale che autentica l'identità di un sito web e consente di instaurare una connessione crittografata.

2.5 La tutela della proprietà intellettuale

La costante attività di ricerca e sviluppo e la natura stessa del business nel quale opera il Gruppo Almaviva rendono la proprietà intellettuale un asset fondamentale da tutelare.

Almaviva **sviluppa le tecnologie software proprietarie** alla base delle soluzioni offerte al mercato che, insieme ai marchi tutelati ed al copyright dei prodotti Gruppo Almaviva, rappresentano un vero e proprio patrimonio in termini di proprietà intellettuale. Al fine di tutelare la proprietà intellettuale, il Gruppo Almaviva gestisce gli aspetti relativi a:

- ricorso agli strumenti di tutela della proprietà intellettuale: rilascio di brevetti, registrazione dei marchi e copyright;
- stipulazione di accordi di riservatezza;
- previsione di clausole ad hoc in accordi con clienti, fornitori e partners;
- protezione dei linguaggi software e codici sorgente;
- supporto negli adempimenti della regolamentazione riferita all'utilizzo di tecnologie open source all'interno dei prodotti proprietari;
- monitoraggio dei marchi depositati, anche attraverso servizi di alert.



3.

Transizione digitale responsabile





Siamo RICERCA

VIVA

3.1 Almaviva: una transizione digitale responsabile

Promuovere un'economia sostenibile attraverso la trasformazione digitale delle imprese è una delle sfide del secolo.

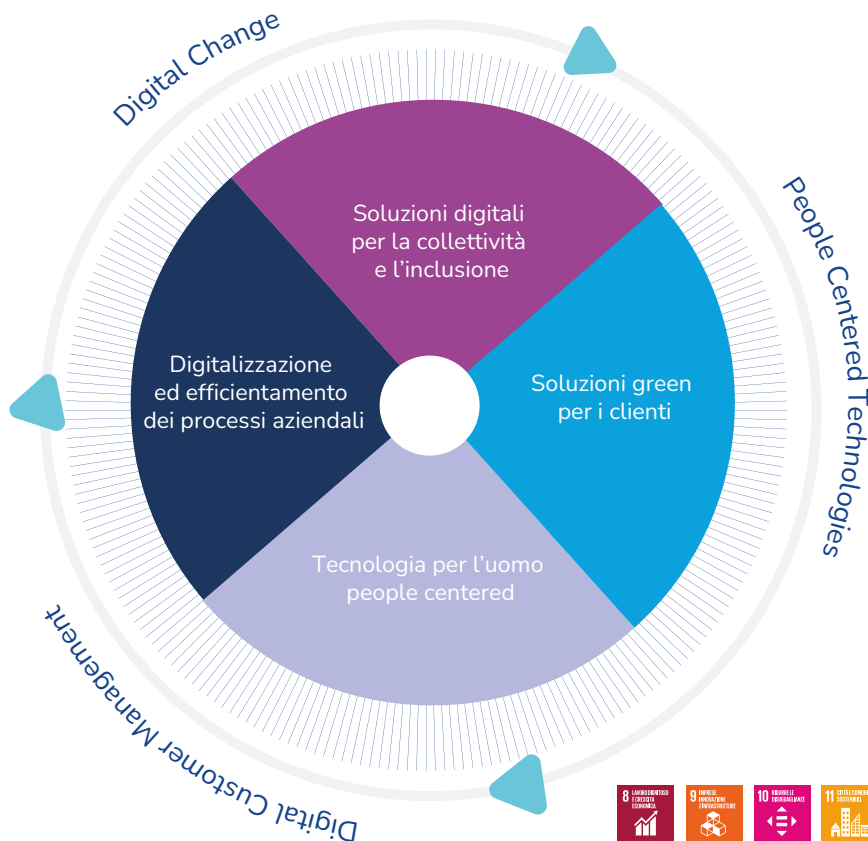


Il concetto secondo il quale bisogna rendere le imprese più innovative e sostenibili, sfruttando le nuove tecnologie, non è solo diventato un pensiero diffuso, ma un'esigenza concreta.

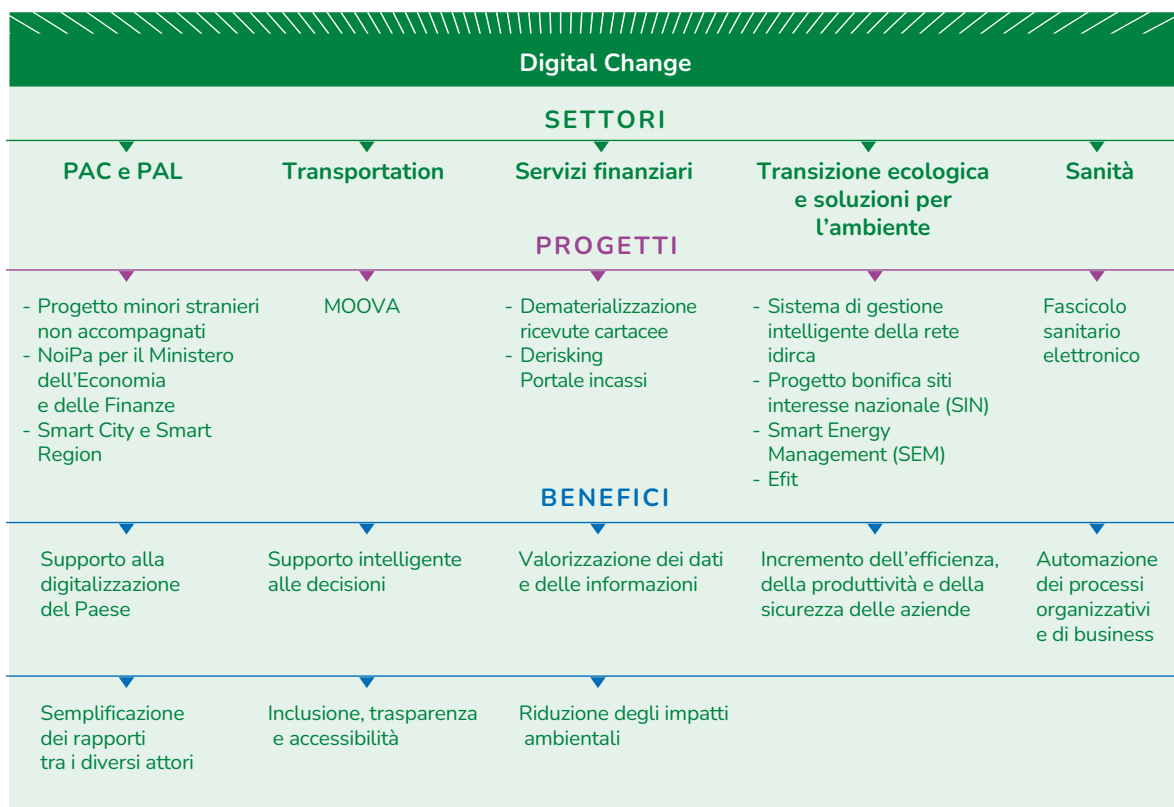
È in corso una rivoluzione che pone al primo posto investimenti in innovazione e tecnologia, per favorire al meglio lo sviluppo di una società digitale, in termini di servizi alle persone, alle comunità e ai territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale⁷.

Le soluzioni digitali che mettono le persone al primo posto apriranno nuove opportunità per le imprese, incoraggeranno lo sviluppo di tecnologie affidabili, promuoveranno una società aperta e democratica, consentiranno un'economia dinamica e sostenibile, contribuiranno a combattere i cambiamenti climatici e a realizzare la transizione verde.

In questo scenario Almaviva è a disposizione del Paese con ruolo propositivo, per supportare e rendere veloce ed efficace il processo di transizione digitale, agendo tramite l'offerta di:



⁷ Le nuove tecnologie possono migliorare l'efficienza energetica, dare slancio all'economia circolare, assicurare una migliore allocazione delle risorse, ma anche ridurre le emissioni, l'inquinamento, la perdita di biodiversità e il degrado ambientale di un'azienda.



Attraverso le aree di business in cui opera, Almaviva sblocca il vero valore della transizione digitale responsabile **generando impatti positivi su ambiente, società ed economia grazie all'utilizzo delle tecnologie**. Le soluzioni offerte al mercato, infatti permettono di:

- automatizzare le attività a basso valore aggiunto,
- semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni,
- accelerare la cooperazione tra le organizzazioni, attraverso la digitalizzazione e l'efficientamento dei processi aziendali,
- offrire soluzioni digitali attente all'ambiente, per la collettività e l'inclusione,
- favorire una maggiore integrazione uomo – macchina (tecnologia per l'uomo), contribuendo, al contempo, al raggiungimento di uno sviluppo sostenibile ed equo per le generazioni future, come delineato dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU (Sustainable Development Goals – SDGs).

Per il Gruppo, inoltre, **l'innovazione continua** è alla base del successo; perciò, Almaviva è fortemente attiva nelle attività di analisi, sviluppo, e sperimentazione di nuove tecnologie in tutte le aree di Business in cui opera. Nel corso del 2022, per le Società in Italia⁸, sono stati sostenuti costi in ricerca e sviluppo pari a 14,4 milioni di euro (con un incremento del 14,2% rispetto ai costi sostenuti nel precedente esercizio).

3.1.1. Le tecnologie Digital Change per la Sostenibilità

Il Gruppo Al maviva è leader italiano nell'Information Technology: è la prima Azienda del settore IT per i mercati **Pubblica Amministrazione Centrale** e **Transportation** nazionali e fra le realtà più significative in area **Pubblica Amministrazione Locale, Servizi Finanziari, Difesa e Sicurezza, Sanità, Agricoltura, Energia e Utility, TelCo e Media**.

Di seguito vengono descritte le varie iniziative a supporto della transizione digitale avviate da Al maviva nei settori strategici in cui il Gruppo opera.

Pubblica Amministrazione Centrale (PAC)

Negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione ha intrapreso un importante processo di rinnovamento e modernizzazione. Al maviva lavora ogni giorno al suo fianco per la trasformazione digitale del Paese, promuovendo nuove opportunità di relazione tra istituzioni e cittadini, in termini culturali e operativi. Parole d'ordine: accessibilità, trasparenza, interoperabilità.

➔ Progetto Minori stranieri non accompagnati

Il progetto, avviato per il Ministero dell'Istruzione, prevede la realizzazione di una piattaforma per **favorire l'inclusione e l'orientamento degli studenti**. La finalità dell'iniziativa è di **facilitare l'inserimento e l'integrazione dei minori stranieri nel sistema di istruzione e formazione ordinario** attraverso un percorso di alfabetizzazione e formazione. La piattaforma Web sviluppata, che ospita un'area pubblica dedicata alla comunicazione delle attività progettuali, consente l'accesso ad una piattaforma di e-learning e ad una piattaforma per il monitoraggio e la rendicontazione delle attività che permette ai responsabili dell'implementazione delle attività progettuali di trasmettere alla Comunità Europea le informazioni relative ai progressi procedurali, materiali e finanziari delle attività svolte, e ai responsabili del monitoraggio di raccogliere e analizzare tali informazioni.

➔ Progetto NoiPa per il Ministero dell'Economia e delle Finanze

Per il Ministero dell'Economia e delle Finanze, Al maviva ha realizzato il sistema **NoiPA** al fine di **rendere disponibile, trasparente e pienamente fruibile l'ampio patrimonio informativo** gestito dalla Direzione dei sistemi informativi e dell'Innovazione del Ministero. NoiPa offre un catalogo di servizi progettati sulla base dei bisogni degli utenti, assicurando l'aggiornamento del sistema in base all'evoluzione normativa per tutti gli aspetti contrattuali, previdenziali e fiscali.

Al maviva, inoltre, si è avvalsa della **collaborazione di Wedoo**, Società del Gruppo fortemente influenzata dall'uso della tecnologia e specializzata sulla comunicazione prettamente digitale, nella modernizzazione dei sistemi informatici della Pubblica Amministrazione Centrale attraverso lo **sviluppo della parte visuale di siti e portali di grande utilità**.

Pubblica Amministrazione Locale (PAL)

Grazie alle esperienze già maturate, Al maviva è un partner efficace per favorire la trasformazione digitale delle comunità locali, innovando i processi. L'applicazione delle tecnologie digitali per la raccolta dei dati dai territori e la loro trasformazione in buon governo e nuovi servizi, cambia radicalmente la gestione della Pubblica Amministrazione, rendendola più efficace e meno costosa, sempre più capace di alimentare un dialogo trasparente e proficuo con il cittadino. Obiettivo: città più vivibili, resilienti, sostenibili, inclusive. Capaci di rispondere alle nuove sfide.

➔ Smart City e Smart Region

Al maviva gioca un ruolo fondamentale nello sviluppo e realizzazione delle **Smart City** e delle **Smart Region**.

Esse rappresentano luoghi nei quali vengono integrati i sistemi fisici, digitali e umani nelle reti e nei servizi tradizionali al fine di migliorare l'utilizzo delle risorse energetiche e ridurre le emissioni a vantaggio dei cittadini e delle imprese. Esempio di Smart City è il progetto **MEsM@RT** per la città di Messina: si tratta di un sistema che elabora, sistematizza e analizza dati raccolti da dispositivi installati in città, fornendo informazioni che vanno dalla qualità dell'acqua all'inquinamento acustico, dalla pulizia dell'aria alle criticità meteo con l'obiettivo di favorire una gestione intelligente degli spazi urbani.

La realizzazione di Smart Region aiuta le amministrazioni regionali italiane nel gestire le molteplici sfide complesse che necessitano di una **semplificazione** con gli strumenti offerti dalla transizione digitale per **garantire una migliore vivibilità e servizi quotidiani di maggiore qualità per le persone**. Tra i vari progetti realizzati da Al maviva vi è la collaborazione con la **Regione Toscana** e il **Comune di Firenze** per l'ideazione di una Piattaforma che permette di realizzare progetti smart a supporto dell'amministrazione del territorio come la gestione intelligente dei parcheggi, l'assistenza alla mobilità dolce e veicolare, la gestione delle zone a traffico limitato, la realizzazione di osservatori come quello sul turismo.

Attività di Ricerca e Sviluppo RM TECHNOPOLE

RM Technnople è un ecosistema d'innovazione che si concentra sullo sviluppo e sull'applicazione delle tecnologie digitali e verdi per la rigenerazione urbana e la costruzione di edifici, al fine di garantire la sostenibilità e la resilienza in piena crisi climatica sulla scarsità di suolo e di altre risorse naturali.

Trasporti e logistica

Almaviva è un player che continua la sua progressiva crescita nel mercato internazionale dell'Information Technology applicata al settore dei trasporti e della logistica. In tali mercati l'Azienda è riconosciuta come leader in Italia e con quote di mercato sempre più significative all'estero, in cui:

- realizza e gestisce efficaci soluzioni verticali end-to-end e time-to-market facendo leva su una conoscenza dei processi unica in Italia e sul collaudato utilizzo nel dominio tecnologico di prodotti proprietari, di prodotti open e di partnership consolidate;
- è partner concreto e affidabile per la trasformazione di grandi imprese del settore con complessi sistemi legacy, grazie alla competenza su tecnologie di frontiera, al design thinking, all'approccio agile;
- progetta, realizza e gestisce apparecchiature digitali, on "board" e "on ground", destinate alle informazioni al pubblico, alle operations e ai servizi di sicurezza.

L'Azienda ha intrapreso un percorso di industrializzazione di soluzioni a supporto della mobilità delle persone e della logistica delle merci, tecnologicamente avanzate e con una concezione distintiva nel panorama internazionale. Queste soluzioni, integrate nella piattaforma **MOOVA**, rappresentano una nuova generazione di soluzioni per la mobilità che consentono di implementare nuovi modelli di funzionamento ad elevata automazione che sono divenuti ormai necessari per soddisfare esigenze crescenti di flessibilità e velocità dei servizi in questo settore di mercato.

MOOVA

MOOVA è la piattaforma Almaviva per la mobilità integrata, modulare e continua, in grado di connettere diverse modalità di trasporto in un unico e avanzato framework tecnologico per una **mobilità veloce, interconnessa e flessibile** supportando i principali attori, pubblici e privati, nella gestione

e nel monitoraggio della mobilità e fornendo informazioni puntuali e tempestive a tutti coloro che si muovono o che muovono merci sul territorio. Le soluzioni offerte da Almaviva attraverso la piattaforma MOOVA consentono di ottenere importanti risultati di carattere industriale correlati al **progresso della qualità della vita** che investe la dimensione sociale, ambientale ed individuale. Negli ultimi anni sono state condotte numerose iniziative per clienti nazionali e internazionali che hanno contribuito ad apportare molteplici benefici tra cui il miglioramento dell'offerta di servizi di mobilità per le persone e di spostamento verso la **mobilità sostenibile**; **l'aumento della sicurezza** attraverso il monitoraggio dello stato di salute e la gestione delle infrastrutture critiche e degli impianti; il **contenimento dei consumi elettrici** degli asset fissi e mobili coinvolti nel trasporto di merci e persone; il supporto alla **transizione elettrica** degli operatori di trasporto; **l'inclusione delle persone a ridotta mobilità**.

MOOVA ACADEMY

MOOVA Academy è l'ambiente di e-learning che agevola i percorsi di approfondimento della piattaforma MOOVA destinati ai professionisti dei processi del trasporto per sviluppare competenze che permettano di costruire una mobilità sostenibile. Studenti di Ingegneria, Informatica, ma anche di Economia, Fisica, Matematica e altre discipline scientifiche hanno l'opportunità di entrare in Azienda, sviluppare competenze e apprendere trend di innovazione tecnologica applicate al settore della mobilità integrata e a temi attuali come le città del futuro, il trasporto green e la sicurezza dei terminal hub.

Nel 2022, partendo dal ricco patrimonio presente nella base di conoscenza di MOOVA Academy, è nato il programma "A Talent Revolution", destinato a giovani laureati e laureandi appassionati di trasporto che desiderano costruire la propria professionalità ponendo al centro la sostenibilità applicata alla mobilità di persone e merci.

Il programma, che ha già completato due edizioni nel 2022, consentendo l'inserimento in azienda di 30 nuovi talenti provenienti da tutto il mondo, continuerà anche nel 2023, permettendo a nuove classi di iscritti di apprendere competenze e trend di innovazione tecnologica applicate al settore della mobilità integrata.

➔ Tecna a servizio di un traffico più sostenibile

Nel secondo semestre 2022, è stata perfezionata l'acquisizione da parte di Almviva di Tecna, Azienda nata a Milano nel 2000 caratterizzata da un'offerta e da una **presenza di mercato fortemente sinergica e complementare a quella della Divisione Transportation & Logistics di Almviva**. Tecna vanta una pluriennale esperienza nella progettazione e realizzazione di sistemi di controllo del traffico ferroviario e di sistemi SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) di comando e controllo di impianti e processi produttivi nell'ambito delle infrastrutture (ferroviarie, idriche, ecc), in grado di estendere in maniera complementare il mercato di Almviva con competenze specifiche sui sistemi di campo, sull'efficientamento energetico e sulla mobilità sostenibile. È già stato avviato a fine 2022 il processo di integrazione delle soluzioni TECNAU nell'ecosistema delle soluzioni MOOVA.

➔ Sadel a servizio del business Trasporti

Sadel è un'Azienda leader sul mercato nei Sistemi Informativi Passeggeri a bordo mezzo che nasce nel 1991 come spin off del dipartimento di ingegneria elettronica e delle telecomunicazioni dell'Università di Bologna. La Società offre ai produttori di treni, agli operatori ferroviari e ai loro dipendenti **soluzioni di bordo completamente integrate per la gestione efficace delle operazioni**.

L'Azienda ha anche intrapreso importanti progetti all'estero grazie alla sua gamma di prodotti, che comprende tra gli altri: **sistemi di videosorveglianza e conteggio passeggeri** che garantiscono una maggiore sicurezza delle persone; sistemi automatici di informazione ai passeggeri (audio, video, dispositivi personali), **sistemi di rete di bordo, sistemi per la telecomunicazione terra-bordo e sistemi di telefonia ferroviaria VoIP e GSM-R** che offrono una migliore esperienza dei viaggiatori; **sistemi di diagnostica remota e quadri IoT** per controllo da remoto di impianti di stazioni pubbliche che garantiscono una maggiore sicurezza delle infrastrutture grazie ad un continuo monitoraggio.

Nel 2022, la Società ha introdotto all'interno del proprio reparto produzione un macchinario per la dispensazione automatica di prodotti per la dispersione termica **"gap filler dispenser"**. L'introduzione di tale macchina ha consentito l'implementazione di un processo ripetitivo e controllato al fine di ridurre la possibilità di errori umani e l'alienazione degli operatori, oltre ad una sensibile diminuzione del consumo di materiale per il "gap filling".

Servizi Finanziari

Almviva da oltre trenta anni guida l'evoluzione della trasformazione digitale nel mondo Finance, nel quale, grazie allo sviluppo di soluzioni innovative, aiuta i principali player a crescere attraverso un'evoluzione costante..

La Società che accompagna la trasformazione digitale del mondo Finance, con la missione di presidiare e sviluppare l'offerta del Gruppo Almviva diretta al mercato banche, assicurazioni e ai nuovi operatori finanziari è **ReActive**. ReActive propone agli operatori del settore prodotti e servizi per sostenere il cambiamento in atto legato all'innovazione tecnologica e ai nuovi processi finanziari con un'offerta avanzata, personalizzata, modulabile, basata su esperienza e competenze uniche e distinte.

La Società ha avviato, nel corso dell'anno, progetti con importanti clienti del comparto finanziario, tra cui il progetto di **"Dematerializzazione di ricevute cartacee"** relativo al mondo del gaming. Il sistema consiste nella realizzazione di token non fungibili e nel loro trasferimento nel wallet del cliente e nella successiva verifica sulla vincita. Il progetto, che è partito dall'esigenza di eliminare la ricevuta realizzata in carta non riciclabile e dalla necessità di una maggiore sicurezza nel detenere un titolo che potrebbe essere vincente e dunque oggetto di furti, consentirà (si stima tra circa cinque anni) **l'eliminazione della ricevuta cartacea in via definitiva e il risparmio di una enorme quantità di carta** (più di 15 milioni di ricevute al mese).

Tra gli altri progetti avviati da Reactive occorre ricordare il progetto "Derisking" per Intesa-SanPaolo e il progetto **"Portale Incassi"** per Bper. Il primo, ha riguardato il re-engineering con tecnologie moderne di una porzione importante di una soluzione applicativa per la gestione delle filiali estere della Banca. Il progetto avviato per Intesa, invece, riguarda il rifacimento di applicativi legacy attinenti alla tematica dei pagamenti passando da un'architettura monolitica su server di tipo "classico" ad architetture più moderne, frazionabili attraverso la distribuzione dei servizi su più macchine.

Entrambi i progetti, grazie all'introduzione di moderni server cloud, consentono di ottimizzare la potenza computazionale al fine di **efficientare il consumo e il carico di lavoro delle macchine e dell'infrastruttura generale**, portando a **elevati risparmi energetici**.

Transizione ecologica e soluzioni per l'ambiente

Per Almoviva il digitale non è solo tecnologia, comprende anche l'impatto che l'insieme delle tecnologie ha sulla vita delle istituzioni, delle imprese, delle organizzazioni, dei cittadini e, allo stesso tempo, sull'ambiente nel quale si muovono.

Il portfolio Almoviva comprende soluzioni per diversi ambiti di azione verso lo sviluppo sostenibile, a supporto dei progetti promossi dal Ministero della Transizione Ecologica. Il Gruppo si avvale di competenze tecnologiche e soluzioni innovative a supporto di enti e pubbliche amministrazioni per **rafforzare la capacità previsionale degli effetti del cambiamento climatico, contrastare i fenomeni legati al dissesto idrogeologico e alla vulnerabilità del territorio, favorire la sicurezza di approvvigionamento e gestione sostenibile ed efficiente delle risorse idriche lungo l'intero ciclo.**

➔ Sistema di Gestione intelligente della Rete Idrica

Almoviva ha realizzato un sistema a supporto della gestione del Servizio Idrico Integrato e delle attività di contenimento delle perdite idriche. Si tratta di una soluzione innovativa che garantisce l'interoperabilità con i sistemi informativi già disponibili presso il gestore e la disponibilità delle informazioni a tutti i livelli aziendali e che apporta numerosi benefici, tra cui la **localizzazione e il monitoraggio delle perdite idriche, il monitoraggio delle reti e dello stato delle condotte, la gestione della pressione.** Questa soluzione, inoltre, fornisce informazioni a supporto del personale che deve prendere decisioni, in particolare a riguardo di attività necessarie per la riduzione delle perdite idriche.

➔ Progetto bonifica dei siti di interesse nazionale (SIN)

Almoviva supporta il Ministero della Transizione Ecologica (MiTE) nell'attuazione del Progetto "Mettiamoci in RIGA Rafforzamento Integrato Governance Ambientale", in linea con la Strategia Europa 2020 per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva e con i contenuti definiti nel PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

Almoviva ha realizzato, così, il progetto **Banca dati Bonifiche SIN** relativo alla **bonifica dei siti di interesse nazionale**, funzionale sia a un monitoraggio trasparente ed aggiornato sia alla gestione stessa dei procedimenti, attraverso raccolta, verifica e sistematizzazione delle informazioni tecniche, amministrative ed economiche.

In questo modo, viene favorita la **digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e la regolarizzazione dei siti oggetto di bonifica**, con l'obiettivo di migliorare qualità ed efficacia nell'attuazione delle politiche ambientali a livello territoriale attraverso il rafforzamento della governance multilivello e la diffusione di pratiche e strumenti per garantire una migliore gestione dei processi decisionali.

➔ SEM (Smart Energy Management)

Almoviva propone sul mercato **SEM (Smart Energy Management)**, una soluzione per fare un uso "smart" dei dati di consumo energetico, a favore della tutela dell'ambiente e della riduzione dei costi. SEM è la piattaforma per la **razionalizzazione dei consumi energetici** del sistema edificio – impianto attraverso l'analisi, il monitoraggio e il controllo. Grazie a SEM è possibile acquisire, in modo semplice ed economico, dati di funzionamento di una molteplicità di edifici, elaborarli ed interpretarli, trasformandoli in informazioni cruciali per l'ottimizzazione dei consumi. La piattaforma è utilizzata da importanti Pubbliche Amministrazioni Centrali, aziende dei settori trasporti, banche, utilities e telefonia mobile. In particolare, SEM è stato installato presso numerosi siti del Gruppo Ferrovie dello Stato per le attività di telemonitoraggio, automazione e sicurezza.

➔ Efit

In linea con le norme sul tema della sostenibilità ambientale, Almoviva ha introdotto EFIT® nel ciclo di vita del software, un approccio al **Green IT** volto a **ridurre l'impatto ambientale del parco applicativo.**

EFIT™ è l'acronimo di "Environmentally Friendly IT" e rappresenta un framework che ha l'obiettivo di aiutare le organizzazioni a comprendere e guidare i processi di Digital Strategy permettendo di raggiungere, a tutto tondo, obiettivi di valore per il cliente, intesi sia come valore di business per l'azienda che come riduzione dell'ecological footprint legato alla produzione IT. Tale approccio guida le organizzazioni IT nella realizzazione di sistemi che siano effettivamente eco-sostenibili e garantiscano sia una riduzione dei consumi di risorse che un minor impatto sul riscaldamento globale. È stata avviata l'iniziativa di monitoraggio del software in ottica "green" per garantire che le soluzioni IT, oltre ad essere controllate rispetto ai corretti livelli di qualità e sicurezza offrano anche informazione circa la corretta implementazione di livelli di sostenibilità ambientale permettendo di intervenire laddove tali elementi non siano stati correttamente indirizzati.

Attività di Ricerca e Sviluppo FOLIAGE

Foliage è un progetto di innovazione europeo per la **realizzazione del sistema digitale delle foreste** attraverso la realizzazione di un'infrastruttura digitale per la governance del patrimonio forestale.

Sanità

Le tecnologie digitali giocano un ruolo fondamentale per trasformare i processi di cura e salute, a partire dagli aspetti clinici e diagnostici fino a quelli organizzativi e logistici, assicurando flessibilità al sistema e liberando risorse. L'approccio Almaviva **considera il cittadino al centro di un ecosistema nel quale le diverse risorse, intese come strutture, servizi, strumentazione e informazioni sono sempre accessibili ed interconnesse**. Utilizzando tecnologie emergenti e basate su Intelligenza Artificiale, Almaviva opera per far evolvere il modello da ospedale-centrico a paziente-centrico, con un focus sulla prevenzione, sulle cure proattive e su una migliore gestione delle cronicità, sia quelle oncologiche sia quelle legate all'età. **"Zero patient"** è l'obiettivo in questo processo di riduzione della ospedalizzazione.

➔ Fascicolo Sanitario Elettronico

Oggi i cittadini, per ottenere e consultare la propria cartella clinica, devono recarsi presso l'ospedale di riferimento, compilare dei documenti, richiedere una copia e pagare le spese di rilascio, prima di riceverla in formato cartaceo. La soluzione Almaviva prevede un **portale di comunicazione al cittadino** che riporti, in un solo spazio digitale accessibile tramite SPID, tutte le informazioni e le funzionalità necessarie ad avviare e regolarizzare la richiesta di cartella clinica. Il portale consente ai cittadini di avere **un profilo unico per tutte le informazioni personali sulla salute, agevola l'assistenza e migliora la comunicazione tra paziente e personale sanitario**.

Attività di Ricerca e Sviluppo PIATTAFORMA NAZIONALE DI TELEMEDICINA

Almaviva, in collaborazione con Engineering, società leader nella digitalizzazione dei processi per aziende e PA, si è aggiudicata la concessione AGENAS (Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali) per la progettazione, realizzazione e gestione della **Piattaforma Nazionale di Telemedicina**.

La durata della concessione è di 10 anni: ad una prima fase di progettazione e realizzazione, seguirà una fase di gestione, la cui Piattaforma continuerà a incrementare i suoi servizi, in linea con le evoluzioni della Sanità Digitale.

Grazie a un'impostazione architettonica coerente con i principi di indipendenza, sicurezza, flessibilità, robustezza, scalabilità, riuso, la Piattaforma sarà interamente cloud e garantirà un livello di interoperabilità e integrazione tali da permettere un'armonizzazione tra gli ecosistemi digitali specifici di ogni regione, così da valorizzare gli investimenti già attuati o programmati a livello locale.

Tra gli sfidanti obiettivi che si prefigge la Piattaforma vi sono **l'implementazione omogenea dei percorsi di telemedicina su tutto il territorio nazionale; il potenziamento della deospedalizzazione e della qualità delle cure di prossimità; la riduzione del divario e delle disparità territoriali in termini di offerta sanitaria; il miglioramento della qualità clinica e l'accessibilità ai servizi su tutto il territorio nazionale**.

3.1.2 Le tecnologie del Digital Customer Management

Le aziende innovative fanno comprendere la voce del cliente in tempo reale, su tutti i canali di contatto.

L'area di business **Digital Customer Management** costituisce oggi il cardine del rapporto impresa-cliente: la raccolta e l'analisi di ingenti volumi di dati consentono di estrarre preziose informazioni sulla clientela, da trasformare in conoscenza, vantaggio competitivo e offerta di servizi personalizzati.

Un cliente sempre più connesso, esigente e attento rispetto all'offerta degli operatori per i quali diventa fondamentale saper ascoltare, comprendere e interpretare la voce del cliente.

Liberalizzazione, globalizzazione e aumento della competitività hanno imposto agli operatori del settore di rivedere tempi e modalità di ingaggio e relazione con il cliente, che diventa fonte di ricchezza e punto di riferimento.

Nel contesto europeo (Italia e Romania), il Digital Customer Management non rappresenta più un'area di Business significativa per il Gruppo, registrando un trend decrescente. Nel corso del 2022 sono proseguite le azioni legate al ridimensionamento del parco clienti, al

raZIONamento dei costi e alle uscite di personale.

Il contesto Digital Customer Management internazionale (Brasile, Tunisia, Colombia), al contrario, è in continua crescita: nel 2022 i risultati sono positivi e un aumento rispetto agli anni precedenti. Questo andamento positivo è dovuto anche grazie all'acquisizione di Central de Recuperacao de Creditos (CRC, Società specializzata nel recupero crediti), all'acquisizione di nuovi clienti e a investimenti infrastrutturali per supportare lo sviluppo dei prossimi mesi.

Il contributo alle tematiche di sostenibilità dell'area di business Digital Customer Management deriva principalmente dall'evoluzione del servizio, sempre più digitalizzato ed automatizzato, dalle nuove modalità di offerta delle prestazioni da parte degli operatori e dall'attenzione al lavoro delle persone.

Contesto Internazionale

Nel contesto internazionale sono state avviate diverse iniziative in ambito CRM, in particolare nella realtà brasiliana. Partner tecnologico per una gestione efficiente, efficace e flessibile di Customer Care di organizzazioni pubbliche e private, Almaviva do Brasil è il terzo più grande operatore del Brasile e una delle principali Aziende dedicate al Customer Relationship Management e al Business Process Outsourcing del Paese.

Almaviva Do Brasil dispone di una vasta gamma di soluzioni basate su una **tecnologia proprietaria "orientata alle persone"** per sviluppare una strategia di customer experience multicanale di successo.



Creata per analizzare l'esperienza del consumatore e migliorare il processo di gestione delle operazioni, al fine di offrire al cliente un'esperienza di qualità.



Soluzione che racchiude diversi **strumenti che utilizzano l'Intelligenza Artificiale per automatizzare i processi**, dalle routine sistemiche all'interfaccia con i clienti passando per i robot, aumentando esponenzialmente la produttività delle operazioni



Tecnologia per le persone e per le imprese, offre soluzioni specifiche basate su un processo strutturato incentrato su gestione, qualità e sicurezza.



Una strategia di Customer Experience multicanale di successo, veloce e semplice, questa soluzione mira a soddisfare le esigenze del cliente digitale.



Soluzione creata per offrire elevate prestazioni garantendo **maggiore efficienza nel percorso di vendita e raccolta**. La tecnologia utilizzata è in grado di ottimizzare automaticamente diverse attività come audit di vendita e accordi, basate su Speech Technology, che garantiscono un elevato livello di produttività.

La Società si occupa principalmente di:

- CRM (Customer Relationship Management);
- CM (Customer Management);
- RPA (Robotic Process Automation);
- Speech Analytics solution;
- HText Analytics solution;
- Training solution

Le soluzioni offerte da Almoviva do Brasil si basano su una gestione evoluta dei processi orientate alle persone, basate sull'interpretazione del linguaggio naturale e dell'intelligenza artificiale per rendere l'interazione uomo-macchina il più vicino possibile a quella uomo-uomo.

Tra le soluzioni sviluppate nel corso del 2022 dalla Società, occorre ricordare l'offerta di **servizio video** per le persone prive di udito che consente ai consumatori di attivare il servizio di call center direttamente dal sito web dell'azienda, in modo tale che, attraverso il linguaggio dei segni, queste persone possano risolvere i loro problemi; l'implementazione di soluzioni di **analisi del testo** che hanno permesso di comprendere la voce del consumatore, identificando i suoi principali punti deboli e offrendo così spunti e suggerimenti di miglioramento dei processi.

Attività di Ricerca e Sviluppo AIWAVE SOLUTIONS

Con il supporto di Almovave, Almoviva do Brasil ha investito molto nel rinnovamento del proprio portafoglio, attraverso il lancio della piattaforma **AIWave Solutions**, volta a ridurre la complessità dell'adozione dell'intelligenza artificiale nei processi decisionali e ad abilitare nuovi modelli di vendita, rendendo più efficienti i processi di consegna al fine di allinearsi alle aspettative del mercato.

3.1.3 People Centered Technologies

Il Gruppo Almovave rende concreta la trasformazione digitale dei suoi clienti, attraverso un modello di esperienza naturale nell'interazione uomo macchina. Gli asset tecnologici proprietari consentono ad Almovave di interpretare testo e voce in oltre 30 lingue, interagire in chiave

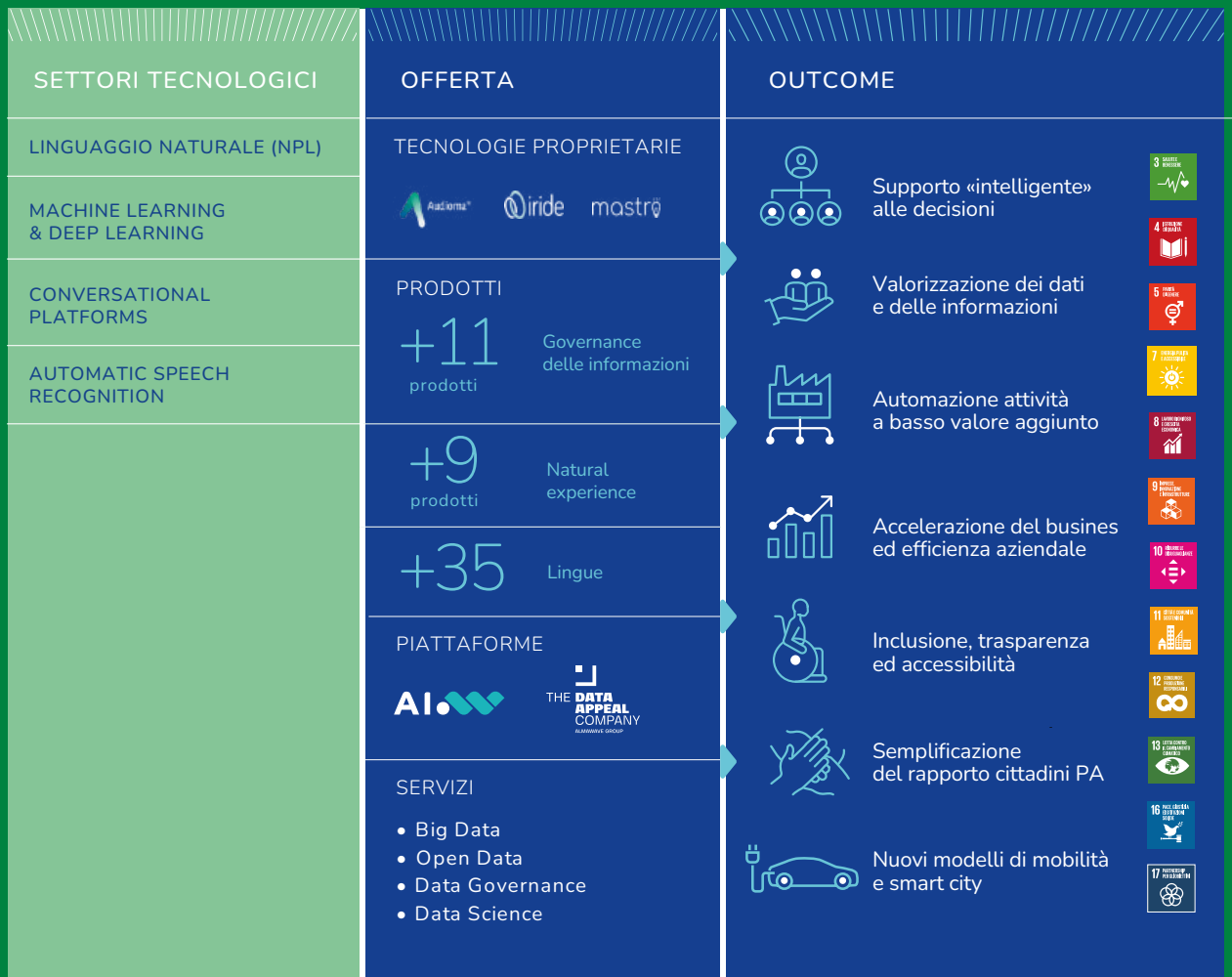
multicanale e multimodale, analizzare i dati e le informazioni, per valorizzare la conoscenza e migliorare l'automazione. Almovave offre al mercato prodotti e servizi che impattano su aspetti sociali e ambientali grazie allo sfruttamento delle potenzialità delle tecnologie.

L'approccio integrato di Almovave permette di generare impatti positivi attraverso l'utilizzo delle tecnologie, quali l'Intelligenza Artificiale, il Machine Learning e le Conversational Platform. Inoltre, l'elaborazione del Linguaggio Naturale, la Machine Translation e la Spoken Language Translation, favoriscono il superamento delle barriere linguistiche, logistiche e architettoniche rendendo accessibili e inclusivi tutti i processi funzionali e operativi della Società.

L'offerta di Almovave è sempre più dedicata agli aspetti della sostenibilità ambientale e sociale. In particolare, in ambito **Healthcare**, la Società ha implementato in collaborazione con una delle più grandi realtà ospedaliere e IRCCS (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) in Italia uno strumento per la comprensione del diario clinico. Questa soluzione consente di aumentare le informazioni disponibili sul paziente (in molti casi raddoppiarle e nei casi dei referti ottenere questo come unica fonte) e mette in condizione il medico di arrivare ad una diagnosi e prognosi più accurate. La Società ha creato, inoltre, strumenti conversazionali automatizzati nel **campo della previdenza e dell'assistenza** che hanno aiutato gli operatori in termini di supporto informativo e allo stesso tempo hanno consentito ai cittadini di reperire informazioni in una modalità innovativa e strettamente legata alla richiesta dell'utente.

Sister Smart Water Management System (SWMS)

Tra l'offerta di soluzioni al mercato a basso impatto ambientale, Sis.Ter, Società che è entrata a far parte del Gruppo Almovave nel corso del 2022, ha sviluppato **Sister Smart Water Management System (SWMS)**, un prodotto che risponde in modo efficace e in ottica di industria 4.0 alle diverse problematiche legate alla gestione del Sistema Idrico Integrato, ovvero l'infrastruttura che collega l'approvvigionamento idrico, il trattamento e la distribuzione delle acque reflue e la distribuzione dell'acqua potabile.



→ Benefici per la transizione digitale:

- Valorizzazione dei dati e delle informazioni
- Semplificazione dei rapporti tra i diversi attori
- Incremento dell'efficienza
- Riduzione degli impatti ambientali

Adottando SWMS, le aziende del settore possono trarre numerosi benefici tra cui la **diminuzione sostanziale dei costi di esercizio** (e indirettamente del costo in bolletta per gli utenti); **una diminuzione dei guasti** e relativi costi (riduzione delle perdite nel caso dell'idrico); un maggiore risparmio energetico e un minore impatto ambientale, riducendo gli sprechi; una **diminuzione dei tempi di intervento e dei disservizi**; il **miglioramento della qualità del servizio offerto** alla comunità, un ritorno più breve degli investimenti.

Destination Sustainability Index e Fair Index

The Data Appeal, Società del Gruppo Almwave, dispone di indici proprietari con focus sulla sostenibilità economica, sociale e ambientale già operativi: il Destination Sustainability Index e il Fair Index.

Il Destination Sustainability Index, basato su metodologia ETIS (European Tourism Indicator System, framework ufficiale della Comunità Europea) analizza il livello di sostenibilità ambientale, economica, sociale e manageriale di qualsiasi territorio o destinazione. Il Fair Index, invece, è un complesso e composito indicatore in grado di valutare la comunicazione di un brand e il percepito delle community rispetto alle tematiche ESG. Obiettivo di entrambi gli indicatori è quello di misurare, confrontare, sensibilizzare aziende, territori e destinazioni turistiche utilizzando una tecnologia proprietaria, in maniera completamente automatica e scalabile, con copertura globale.

Attività di Ricerca e Sviluppo INCLUSIVITY INDEX

The **Data Appeal** sta sviluppando un ulteriore indicatore, l'**Inclusivity Index**, di cui un sotto indicatore è l' **LGBTQ+ Index**, nato come parte integrante di un programma di sviluppo in collaborazione con Sonders&Beach – il primo gruppo turistico integrato in Italia, che opera sull'intera filiera secondo criteri di sostenibilità e inclusione sociale, l'indicatore è in grado di misurare il livello di inclusività di genere di qualsiasi territorio, azienda o organizzazione. Un KPI disponibile sulla piattaforma Data Appeal Studio, integrabile tramite API o disponibile in formato data pack.

Attività di Ricerca e Sviluppo GAS ENERGY MANAGEMENT SYSTEM (GEMS)

Gas Energy Management System (GEMS) è un progetto di ricerca e sviluppo avviato da Sis.Ter e cofinanziato dalla Regione Toscana nell'ambito del Programma Operativo Regionale POR FESR TOSCANA 2014 – 2020. GEMS persegue l'obiettivo di creare una soluzione di Gestione Smart delle reti che consenta l'integrazione delle informazioni che provengono dall'IoT con quelle della cartografia e informazione tecnica delle reti e con altri ambiti aziendali per costruire un Geo Data Warehouse (DWH) integrato e arricchito di informazioni. Questa gestione smart consentirà alle aziende di settore un **significativo risparmio energetico e dei costi di gestione** oltre che un avanzamento sostanziale in termini di efficientamento delle reti e delle operazioni sul campo, **migliore pianificazione degli investimenti e delle attività di manutenzione, miglior livello di sicurezza nell'esercizio delle reti, maggiore concorrenzialità nelle gare di concessione, migliori rapporti con le authority, le utenze e gli enti locali concedenti.**

In sintesi, la soluzione proposta consentirà alle aziende di settore di entrare appieno nella rivoluzione industriale 4.0, ricavando il massimo beneficio dagli investimenti fatti sulla rete e migliorando nel contempo la qualità del servizio.

I principali filoni delle attività di Ricerca e Sviluppo di Almwave

➔ Nuovi Algoritmi «Few- Shots» Learning

Focus su modelli di machine e deep learning che riducono la quantità di dati necessari per l'addestramento e quindi le risorse.

➔ Nuovi Modelli Multi Lingua

Possibilità di sfruttare modelli multi-lingua e mono-lingua in fase di addestramento della macchina. La conoscenza inter-lingua accresce velocità e efficacia dei modelli d'IA.

➔ Semi-Addestramento per La Creazione di Language Models

Creazione o aggiornamento dei modelli del linguaggio in modalità semi-automatica per ridurre significativamente i tempi di creazione dei modelli del linguaggio.

➔ Automatizzazione del Dialogo

Nuovi approcci per incorporare la conoscenza esplicita del dominio, tipica degli umani, all'interno di sistemi di gestione automatica del dialogo "task-oriented", basati su reti neurali, come modo efficace per ridurre la necessità di enormi moli di dati e in particolare di dialoghi annotati.

➔ Evoluzione della Piattaforma Conversazionale

Potenziamento della capacità degli assistenti virtuali per accedere ad una quantità di dati maggiore.

➔ Nuove Generazioni di Reti Neurali Per Asr

Nuove generazioni di reti neurali per diversi contesti applicativi dell'Automatic Speech Recognition, anche per segnali «mixed band».

Il team di ricerca e sviluppo Cognitive & AI di Almwave si è concentrato principalmente sullo sviluppo di AIWave (l'architettura modulare a microservizi per l'intera suite di prodotti proprietari, sia per la loro distribuzione on premise che come base della nuova piattaforma).

3.2. Un network per la collaborazione internazionale

Progetti di Ricerca,
Partnership e
Trasferimento
Tecnologico



Almaviva ha creato, nel corso degli anni, un vero e proprio **ecosistema con importanti enti di ricerca ed Università e partnership** generando un circolo virtuoso che consente di portare valore sul territorio tramite l'applicazione della ricerca più avanzata, portata velocemente all'interno della tecnologia proprietaria e il trasferimento di know-how direttamente dall'accademia all'industria, grazie anche a programmi di inserimento di risorse nei laboratori R&D dell'Azienda.

Università

Nel corso del 2022, Almaviva S.p.A. ha avviato numerose collaborazioni con le maggiori **Università italiane ed europee** nonché con **Enti di ricerca, per lo sviluppo congiunto di progetti di Research Development and Innovation (R&D&I)** relativi a diversi Programmi di Ricerca della Commissione Europea. Tra questi si citano:

Università della Toscana	ITAINNOVA
Politecnico di Milano	Tecnova
Università degli Studi di Catania	Inagro
Università di Pisa	ILVO Flanders Research Institute
Humboldt-Universität zu Berlin	Centro Ricerche FIAT
Universitat de València	CREA
National and Kapodistrian University of Athens	Università Ca' Foscari venezia
Universität Wien	DNS Victoria
Wageningen universiteit	Università della Calabria
University of LODOZ	Università degli Studi di Napoli Parthenope
Queen Mary University of London	University of Lucerne



Inoltre, il Gruppo ha consolidato negli anni accordi di collaborazione con importanti **Università del Paese** con cui intrattiene rapporti continuativi di ricerca e innovazione.

Politecnico di Milano	The University of Edinburgh
Università degli Studi di Trento	Università Ca' Foscari venezia
Università degli Studi di Bari Aldo Moro	Università della Calabria
Fondazione Bruno Kessler	Università degli Studi di napoli Parthenope
Tor Vergata Roma	Università degli Studi di Salerno
Sapienza Università di Roma	DNS Victoria
Univerzita Karlova	Roma Tre
Karlsruher Institut für Technologie	Università degli Studi Federico II

Almaviva e Università degli Studi di Napoli Federico II

Almaviva nel corso del 2022 ha continuato ad approfondire le tematiche relative alla resilienza delle reti e delle infrastrutture di trasporto e ha effettuato significativi investimenti nella realizzazione di piattaforme tecnologiche di SHM – Structural Health Monitoring a supporto del monitoraggio infrastrutturale continuo e a lungo termine delle reti stradali e ferroviarie al fine di fornire una diagnosi completa e affidabile del loro stato di salute. In particolare, con il **Centro di Eccellenza per la Mobilità e la Logistica**, in collaborazione con l'**Università Federico II**, Almaviva ha attivato un processo di trasferimento metodologico che ha consentito di sviluppare un **nuovo approccio all'analisi dei dati** mediante le più moderne tecniche di acquisizione da sensoristica IoT e l'utilizzo di tecniche e tecnologie di intelligenza artificiale e di analisi statistica evoluta. Tale innovazione digitale consente di segnalare in tempo utile condizioni che possono portare al verificarsi di danni e/o crolli, con conseguente **mitigazione dei rischi per la sicurezza e la sostenibilità economico-sociale**, nonché di ridurre le emissioni inquinanti legate alla gestione dell'intero ciclo di vita delle infrastrutture stesse.

Sadel e la collaborazione con l'Università di Bologna

La vicinanza di Sadel con il mondo accademico è testimoniata dalla collaborazione con importanti Università. In particolare, negli ultimi anni, la Società ha avviato una partnership con la Scuola di **Alta Formazione in Ingegneria dei sistemi per la mobilità integrata** promossa dal **Dipartimento di Ingegneria dell'Energia Elettrica e dell'Informazione dell'Università di Bologna**. Allo scopo di **fornire conoscenze e competenze spendibili nelle società di ingegneria, nei centri di ricerca, nelle imprese che operano nel settore dei trasporti e nelle amministrazioni**, la didattica affronta tematiche quali le tecnologie e metodologie ICT di futuro utilizzo, i moderni principi di segnalamento ferroviario, la progettazione e la manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria e del materiale rotabile, la mobilità integrata e le soft skills. Sadel offre l'opportunità ai corsisti di entrare in contatto con la propria realtà aziendale per sviluppare percorsi ad hoc, tesi di laurea, tirocini e stage post-laurea.

Multi Urban Sustainability Action (MUSA)

MUSA è l'ecosistema dell'innovazione finanziato dal **Ministero dell'Università e della Ricerca** nell'ambito del PNRR. Il progetto, in collaborazione con l'**Università Bocconi, il Politecnico di Milano, l'Università Statale di Milano**, mira a trasformare l'area di Milano in un ecosistema di innovazione per la sostenibilità e per la rigenerazione urbana sui temi relativi a energia rinnovabile, mobilità green, utilizzo dei big data.

Enti di ricerca e istituzioni

Rouge: una tutela tutta nuova per le arance di Sicilia

Il progetto **Rouge** nasce per tutelare l'agrumicoltura siciliana ed è dedicato alle aziende associate per offrire servizi di protezione del prodotto e tutelare il consumatore. Rouge è nato mettendo insieme quattro importanti realtà: **CREA (Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria)** che raccoglie i dati di produzione, **l'Università di Catania** che crea modelli economici rispetto ai dati raccolti sul campo a supporto delle decisioni di produzione, **il Consorzio Arancia Rossa Igp** che, grazie a questi strumenti, può verificare l'origine dei prodotti e ne traccia il percorso, **Almaviva** in qualità di partner tecnologico.

L'innovazione digitale della soluzione Blockchain Almaviva garantisce la tracciabilità dell'identità e la storia del prodotto in un ecosistema internazionale. Il sistema si basa sull'interazione tra il portale a uso del Consorzio, che mostra i dati provenienti dalle varie fonti per il monitoraggio di tutto il segmento Arance Rosse Igp, e un'App su smartphone per il consumatore, che fornisce informazioni su tutta la filiera (data di raccolta, modalità di conservazione e distribuzione). L'iniziativa apporta numerosi benefici tra cui:

- Lotta alla contraffazione;
- Semplificazione degli adempimenti burocratici;
- Riduzione degli errori di imputazione dei dati;
- Miglioramento delle operazioni di controllo;
- Monitoraggio del settore da parte dell'Amministrazione;
- Possibilità di promozione delle produzioni sui mercati internazionali.

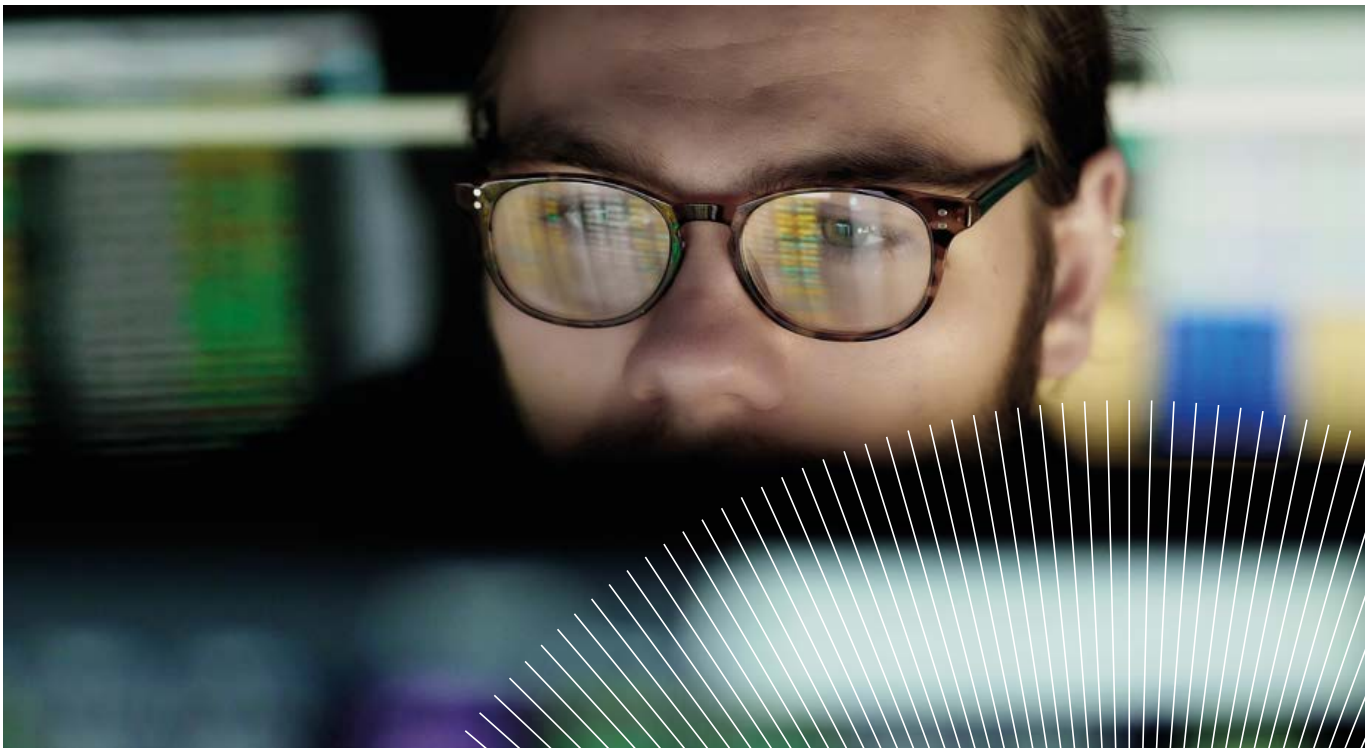
Almaviva si propone nel futuro di estendere il concetto di tracciabilità a 360° nel mondo agroalimentare creando una piattaforma di Supply Chain Management 5.0.

Barcoding Systems

OBDA Systems ha collaborato al progetto **"Barcoding Systems"** insieme ad **AIMS (Associazione Italiana Sclerosi Multipla)**: scopo del progetto è l'elaborazione di una sorta di codice identificativo per ogni paziente, una fotografia multidimensionale della malattia, facendo parlare tra loro i dati, al fine di contribuire alla conoscenza sulla progressione della patologia, sui trattamenti e sulle cause della sclerosi multipla.

Goal 2030

The Data Appeal Company ha ideato, in collaborazione con La Fondazione Appennino, l'innovativo progetto **GOAL 2030** al fine di sviluppare soluzioni agili, efficaci e all'avanguardia per promuovere e misurare i dati del territorio relativi alla sostenibilità. L'obiettivo del progetto è quello di rilanciare le aree italiane senza sbocco sul mare e renderle più attraenti dal punto di vista turistico, sfruttando la loro naturale vocazione alla sostenibilità. Attraverso l'analisi dei dati sulla sostenibilità, si potrà comprendere i punti di forza e il potenziale delle aree interne, i comuni, i villaggi e le destinazioni, per costruire un'offerta turistica più competitiva e attrarre nuovi flussi di viaggiatori.



Partnership

Nello sviluppo di soluzioni innovative, Al maviva collabora con diverse realtà del mercato, tramite collaborazioni con partner tecnologici, accordi di business con aziende specializzate ed alleanze di mercato focalizzate in specifici ambiti. Attraverso queste collaborazioni Al maviva intende potenziare le proprie tecnologie per creare una nuova generazione di soluzioni volte a rispondere alle sfide e alle esigenze della clientela.

Nel corso del 2022, la Società ha ottenuto importanti riconoscimenti. Tra questi occorre ricordare il raggiungimento dello status di **SAP Gold Partner** e di **AWS (Amazon Web Services) Premier Services Partner**. La prima **perfeziona il posizionamento dell'Azienda nell'ecosistema**

SAP, confermando il ruolo guida di Al maviva nel percorso di trasformazione digitale e indica **l'alto livello di qualità che Al maviva offre alle Aziende che utilizzano soluzioni SAP**. La seconda, invece, dimostra la **competenza ed il notevole successo della Società nell'aiutare i clienti a progettare, costruire, migrare e gestire le proprie applicazioni e i relativi carichi di lavoro su AWS**.

Per divenire AWS Premier Services Partner, le aziende devono completare un rigoroso processo di approvazione attraverso accreditamenti e certificazioni, devono dimostrare un investimento a lungo termine nel loro rapporto con AWS e avere una vasta esperienza nell'implementazione di soluzioni per i clienti su AWS.



3.3 Il cliente al centro: soddisfazione, qualità e protezione dei dati

Il cliente rappresenta il punto centrale dell'insieme dei processi che tendono alla soddisfazione dei suoi bisogni.

3.3.1 La soddisfazione dei clienti grazie alla qualità di prodotti e servizi

La politica della qualità del Gruppo Almagiva pone il **cliente al centro dell'attenzione delle proprie strategie** grazie alla realizzazione di prodotti e servizi finalizzati alla soddisfazione dei suoi bisogni ed esigenze.

Almagiva dispone del Sistema di Gestione Integrato conforme allo standard internazionale BSPAS 99: 2012 con tale scelta si vuole perseguire un approccio per processi e non per tipologia di certificati con l'obiettivo di efficientare i processi aziendali, migliorare le proprie prestazioni, allineare i propri servizi ai più alti standard di qualità e accrescere la soddisfazione dei clienti in un'ottica di miglioramento continuo.

Il cliente, pertanto, rappresenta il punto centrale dell'insieme dei processi che tendono alla soddisfazione dei suoi bisogni, ma soprattutto viene

considerato come parte primaria del servizio, tanto da essere stimolato e facilitato a interpretare un ruolo attivo, responsabilizzandosi sull'importanza di esprimere le proprie necessità.

La risposta a tale approccio si basa sull'uso di metodologie finalizzate a valorizzare la rilevazione, interpretazione e implementazione delle esigenze del cliente lungo tutto il processo di progettazione, erogazione e monitoraggio del prodotto e del servizio e sull'uso integrato delle tecnologie oggi disponibili. Coinvolgere il cliente nell'evoluzione del prodotto e del servizio significa renderlo partecipe del miglioramento e mettere a frutto la sua esperienza di utilizzatore; vanno create, pertanto, le condizioni per stimolare e recepire le proposte e i suggerimenti, cogliendo al contempo le esigenze inesprese e l'insorgere di bisogni impliciti. L'approccio metodologico per il conseguimento di tali obiettivi si basa sull'utilizzo di tecniche di valutazione della **"Customer Satisfaction"** che ha l'obiettivo di migliorare continuamente i prodotti e i servizi resi al cliente, attraverso il monitoraggio dei risultati e la costruzione di un forte sistema di relazioni con l'utente stesso.

Il processo di valutazione della soddisfazione del cliente perseguito dal Gruppo Almagiva consente di stimolare e recepire proposte da parte dell'utente, accentuando il suo ruolo proattivo, attraverso l'analisi della sua soddisfazione fondata anche sulla percezione delle differenze tra le proprie attese rispetto al prodotto/servizio e l'effettiva esperienza compiuta. A tal proposito, sono state avviate numerose iniziative per verificare il livello di soddisfazione della clientela e incrementare la qualità dei servizi offerti, come **survey**, che forniscono al Gruppo Almagiva gli input necessari per comprendere e sviluppare le opzioni di miglioramento; **agende mensili**, spazi disponibili per ricevere feedback sui processi, per creare focus di discussione da cui vengono generate idee e piani

Tra i valori perseguiti da Almagiva in merito alla soddisfazione dei clienti:

Centralità del cliente

Attento ascolto dei clienti è il primo obiettivo per il successo. L'orientamento al cliente si esprime attraverso un impegno costante a soddisfare necessità ed aspettative; un coinvolgimento nella predisposizione dei prodotti e servizi; nel focus sul servizio

Qualità e service management

Almagiva persegue miglioramenti continui della qualità dei prodotti edei servizi determinando l'innovazione ed il miglioramento continuo dei processi, della tecnologia, dei modelli e dei sistemi adottati in modo da corrispondere assiduamente a quanto il mercato richiede

Sicurezza e Business Continuity

Almagiva fa propria la convinzione che gli asset e i servizi sono un complesso di beni da proteggere da tutto quanto sia in grado di minacciarli.

d'azione per sviluppare nuovi processi o strategie che migliorino il servizio.

Bisogna inoltre considerare che la soddisfazione dell'utente ha forti correlazioni con alcuni degli aspetti tipici della qualità dei prodotti/servizi, come ad esempio la difettosità, i disservizi, la conformità ai requisiti e l'affidabilità. Se è vero che un prodotto o un servizio con un alto livello di difetti non è sicuramente soddisfacente per l'utente, non è sempre certo che un prodotto o un servizio con un basso livello di difetti risulti soddisfacente per il cliente. Pertanto, per massimizzare l'efficacia del modello di gestione, la valutazione qualitativa e quantitativa della Customer Satisfaction è attuata secondo due approcci paralleli:

- **Valutazione indiretta**, riferita alla **qualità erogata**, attraverso la misura delle caratteristiche del prodotto o servizio previste contrattualmente o definite nei documenti di pianificazione del singolo contratto.
- **Valutazione diretta**, riferita alla qualità percepita, attraverso rilevazione diretta del giudizio formulato dai clienti in relazione agli aspetti ritenuti di maggior rilievo per il prodotto/servizio.

Per il Gruppo Almaviva la soddisfazione del cliente, quale stakeholder principale di riferimento, rappresenta inoltre un elemento centrale per il miglioramento continuo.

Nel corso del 2022 sono stati indagati i livelli di soddisfazione dei clienti rilevanti nell'area dei **servizi IT** e dei **Trasporti**.

Almaviva do Brasil è certificata ISO 9001:2015; la Società è soggetta a controlli semestrali da parte di un ente certificato competente e a marzo 2022 è stata certificata nuovamente convalidando tale certificazione fino a maggio 2025. Almaviva do Brasil dispone di un **solido processo per la valutazione della soddisfazione della clientela** al fine di fornire input per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti secondo le migliori pratiche applicabili del settore.

3.3.2 Privacy e protezione dei dati

La protezione dei dati personali rappresenta un aspetto prioritario per Almaviva.

Il Gruppo pone particolare attenzione alla tutela dei dati personali non soltanto perché oggetto di specifica normativa (Regolamento UE 2016/679 "GDPR – General Data Protection Regulation e D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dati personali"), ma anche perché la protezione dei dati costituisce un valore fondamentale della cultura aziendale. In tale ottica Almaviva si conforma

alle normative vigenti e alle indicazioni dei propri committenti ed adotta le misure possibili al fine di assicurare un corretto trattamento dei dati personali riferiti ai propri lavoratori, ai propri interlocutori, agli utenti dei servizi erogati (in particolare in ambito Digital Customer Management) e, più in generale, ai propri stakeholder.

Le Società del Gruppo Almaviva del perimetro Europa, laddove previsto, hanno nominato un unico Responsabile della protezione dei dati.

Il Responsabile della protezione dei dati ha il compito di sorvegliare e monitorare la gestione del trattamento dei dati personali, e dunque la loro protezione affinché questi siano trattati in modo lecito e pertinente.

In particolare, Almaviva si ispira ai seguenti principi:

- **liceità**, ogni trattamento deve trovare fondamento in un'idonea base giuridica;
- **pertinenza**, i dati devono essere trattati secondo pertinenza in relazione alla finalità della relativa raccolta;
- **necessità**, i dati personali sono utilizzati solo se indispensabili per il raggiungimento delle finalità consentite, e non anche quando i medesimi obiettivi possano essere raggiunti mediante l'uso di dati anonimi o che comunque consentano una più circoscritta identificazione degli interessati;
- **proporzionalità**, possono essere trattati i soli dati pertinenti e non eccedenti in relazione alle finalità perseguite;
- **sicurezza**, i dati personali devono essere trattati in maniera da garantirne un'adeguata sicurezza.

I trattamenti di dati personali svolti dalle Società, quali titolari del trattamento, sono finalizzati essenzialmente all'esecuzione di attività e adempimenti inerenti la gestione aziendale, quali principalmente la ricerca, la selezione, la gestione e l'amministrazione del personale, il sistema informativo, il ciclo attivo e passivo.

Quali titolari di trattamento, **le Società non trattano dati riferiti agli utenti finali dei servizi erogati** ai propri committenti, in quanto in tale contesto le Società operano quali Responsabili di trattamento di dati personali, a fronte di designazione ricevuta dai committenti quali Titolari terzi di dati personali (in alcune circostanze le Società svolgono detti trattamenti con il ruolo di Sub-responsabili e/o terzi autorizzati).

La strategia di protezione che il Gruppo persegue per garantire la tutela dei dati e delle informazioni

trattate, è pertanto improntata a:

- assicurare che l'informazione sia accessibile solo a chi è autorizzato all'accesso;
- salvaguardare l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla;
- assicurare che gli utenti autorizzati abbiano accesso all'informazione e agli asset associati quando richiesto.

Articolazione del processo

Almaviva dispone di un processo formalizzato per garantire la tutela della privacy le cui principali fasi sono di seguito riepilogate:

- 1 Assegnazione del ruolo di **Unico Responsabile per la Protezione dei Dati** (Data Protection Officer – DPO) a livello di Gruppo (perimetro Europa) mediante atti distinti di designazione da parte delle singole Società;
- 2 **Coordinamento centralizzato** con il compito di definire le linee di indirizzo generale e standard omogenei di riferimento; di fornire assistenza specialistica e supporto operativo alle aziende del Gruppo e alle loro unità organizzative; di presidiare le evoluzioni normative. La funzione di Coordinamento Privacy è posizionata in ambito Corporate – Direzione Risorse Umane;
- 3 **Informativa al personale** quale interessato al trattamento dei dati personali pubblicata nella sezione **“Privacy”** della intranet aziendale;
- 4 **Designazione di tutto il personale quale autorizzato al trattamento di dati personali in relazione ai trattamenti svolti/di competenza** in virtù della mansione svolta;
- 5 Procedure, pubblicate in intranet, riguardanti la gestione dei casi di violazione dei dati personali; la gestione delle richieste di esercizio di propri diritti da parte di interessati di trattamento dati personali; la privacy by design e by default; la designazione degli amministratori di sistema e l'esecuzione dei connessi adempimenti;
- 6 Stipula da parte delle Società degli atti di nomina e/o di sub-nomina quali responsabili e/o Sub responsabili nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualizzati; conseguente stipula degli eventuali atti di sub-nomina nei riguardi dei sub-fornitori/ sub-appaltatori che trattano dati personali nell'ambito dell'erogazione dei servizi esternalizzati;
- 7 La **conformità degli adempimenti in materia di protezione dei dati personali** è oggetto di verifica durante gli audit interni svolti dalla funzione Qualità e Customer Satisfaction e gli audit periodici svolti dall'ente esterno di certificazione DNV, in particolare nell'ambito della certificazione ISO 27001 di cui

dispongono la Capogruppo ed alcune altre Aziende del Gruppo.

- 8 Il DPO esegue **monitoraggio continuo** finalizzato alla verifica della compliance GDPR mediante audit mirati e piano annuale.

Nel corso del 2022 è stata definitivamente messa in esercizio la piattaforma **ALMAGDPR**, realizzata nel 2021, che risulta uno strumento utile per tutte le Società del Gruppo Almaviva (perimetro Italia) per il monitoraggio degli adempimenti GDPR.

In sintesi, le Società sono conformi agli obblighi normativi del GDPR attuando, in particolare, le seguenti fondamentali attività:

- Valutazione dei rischi ed adozione di relative misure di mitigazione;
- Tutela del diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati personali;
- Designazione e istruzione degli “Autorizzati al trattamento dei dati personali”;
- Nomina del Responsabile della protezione dei dati;
- Sviluppo di informativa secondo Regolamento UE 2016/676;
- Accordo tra Titolare, Responsabile del Trattamento.

La protezione dei dati e della privacy per Almaviva do Brasil

Il **Gruppo Almaviva do Brasil** dispone di un solido programma di privacy dei dati e sicurezza delle informazioni gestito da un team multidisciplinare che ha una partecipazione attiva a forum esterni e di mercato, al fine di applicare i migliori controlli.

Almaviva do Brasil dispone di un programma di Sicurezza e Gestione della Privacy conforme alle leggi e ai regolamenti. La Società dispone di un Comitato multidisciplinare per la sicurezza delle informazioni e la Privacy creato per discutere questioni relative all'argomento, per approvare politiche e processi e monitorare eventuali rischi.

Nel corso del 2022, l'Azienda ha effettuato degli aggiornamenti al proprio strumento di gestione dei dati, alle politiche e ai regolamenti su aspetti quali l'elaborazione dei dati, le linee guida aziendali, la creazione di report di impatto sulla protezione dei dati, la gestione del consenso e la valutazione dei fornitori.

L'obiettivo è di continuare a sviluppare controlli sempre più solidi per garantire la privacy e la protezione dei dati di tutti gli stakeholder al fine di salvaguardare questo diritto fondamentale.

4.

Persone





I

Siamo CONDIVISIONE

VIVA

4.1 Le persone di Almaviva

Il Gruppo Almaviva concretizza la propria responsabilità sociale impegnandosi con determinazione nella tutela e nella valorizzazione delle persone con cui collabora valorizzandone le competenze e stimolandone la crescita, salvaguardandone il benessere fisico e mentale, favorendone l'inclusione e il rispetto delle diversità.



La “responsabilità sociale” per il Gruppo Almaviva significa l'integrazione di principi di natura etica all'interno della visione strategica d'impresa attraverso una gestione efficace delle problematiche d'impatto sociale ed etico all'interno dell'organizzazione e nelle zone di attività della stessa. In quest'ottica, il Gruppo Almaviva persegue quotidianamente una cultura d'Impresa che si fonda sull'attenzione per le persone, sull'osservanza dei principi etici e sul rispetto di regole condivise.

Gli aspetti dell'organizzazione aziendale afferenti alla sfera sociale, dalla sicurezza sul lavoro alla tutela dei diritti umani, fino alla diversità e alla libertà sindacale, sono monitorati dal Social Performance Team per ciascuna delle Società del Gruppo certificate⁹ secondo lo **Standard Social Accountability 8000 (SA8000)**¹⁰, standard internazionale di riferimento per la responsabilità sociale, basato su convenzioni internazionali come la Dichiarazione sui diritti umani, la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini e le Convenzioni stipulate in seno all'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO).

Il Gruppo Almaviva diffonde e promuove i principi e valori di Responsabilità Sociale, considerando:

- i propri dipendenti come una risorsa strategica, nel rispetto dei loro diritti, promuovendone lo sviluppo professionale,
- i propri fornitori come partner, nella realizzazione dei beni e servizi del core business aziendale,
- i propri clienti come elemento fondamentale del successo Almaviva, lavorando per la loro soddisfazione.

Lo standard viene applicato a tutte le persone di Almaviva, coinvolgendo i diversi attori lungo tutta la catena del valore, in un percorso virtuoso di responsabilità, attraverso il presidio di requisiti specifici relativi a:

- 1 Lavoro infantile
- 2 Lavoro forzato e obbligato
- 3 Salute e sicurezza sul lavoro
- 4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- 5 Discriminazione
- 6 Procedure disciplinari
- 7 Orario di lavoro
- 8 Retribuzione

⁹ In virtù della certificazione SA8000 Almaviva rispetta le raccomandazioni e le convenzioni emanate dall'International Labour Organization (ILO) relative ai requisiti della norma SA8000.

¹⁰ L'attività di monitoraggio per la conformità ai principi SA8000 è svolta dalla funzione Qualità per tutte le Aziende del Gruppo.

Almaviva si è quindi formalmente impegnata:

- nell'uniformarsi a tutti i requisiti posti dalla Norma SA 8000,
- nell'essere conforme alle Leggi nazionali, a tutte le altre norme applicabili e agli altri requisiti ai quali Almaviva aderisce, nonché ottemperare alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni
- e a garantire il costante monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

I lavoratori hanno a disposizione lo strumento delle segnalazioni SA8000 con cui possono proporre all'Azienda suggerimenti o segnalare opportunità di miglioramento e/o anomalie relative ai principi SA8000 o alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, possono avvalersi del Social Performance Team (SPT) che si riunisce ogni sei mesi, al fine di:

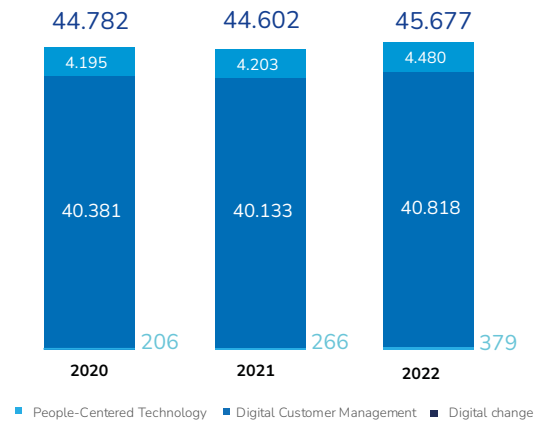
- condurre periodicamente delle valutazioni dei rischi per identificare e attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo standard SA8000;
- suggerire alla Direzione Aziendale le azioni per affrontare i rischi individuati;
- monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro;
- facilitare la conduzione di audit interni e predisporre rapporti per la Direzione Aziendale sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese;
- riesaminare il percorso fatto e identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard SA8000.

La composizione del personale

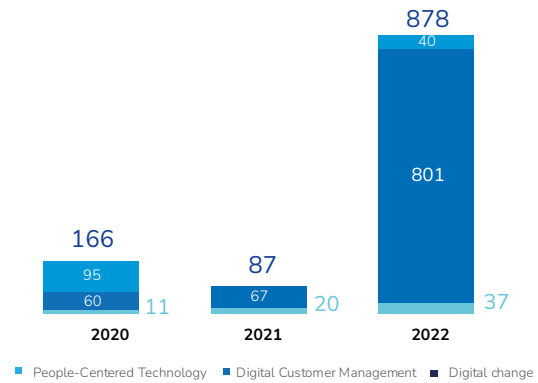
Nel 2022, il Gruppo Almaviva conta un organico di 46.555 lavoratori suddivisi tra dipendenti (45.677) e somministrati (878). **Nel 2022 i lavoratori del Gruppo risultano essere in aumento (+4%)** rispetto al 2021, dovuto principalmente all'acquisizione di nuove Società, nonché ad un numero di assunzioni maggiore di quello delle cessazioni, ovvero si sono registrate 35.516 assunzioni e 34.502 cessazioni. L'89% del personale lavora in ambito Digital Customer Management, il 10% in ambito Digital change e l'1% in ambito People Centered Technologies. L'area di business che è cresciuta maggiormente negli ultimi tre anni è la People Centered Technologies (+42% rispetto al 2021 e +84% rispetto al 2020), mentre le altre due aree di business presentano valori sostanzialmente stabili, dove le assunzioni vanno a riequilibrare il personale in relazione alle cessazioni.

Quasi l'**80 % del totale del personale è assunto in Brasile, il 14% in Italia, il 5% in Colombia** e in percentuali minori in Tunisia, Romania, Belgio, Russia, Egitto, Arabia Saudita, Repubblica Dominicana.

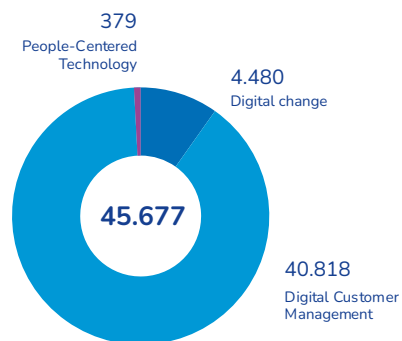
Trend dipendenti per area di business (headcount)



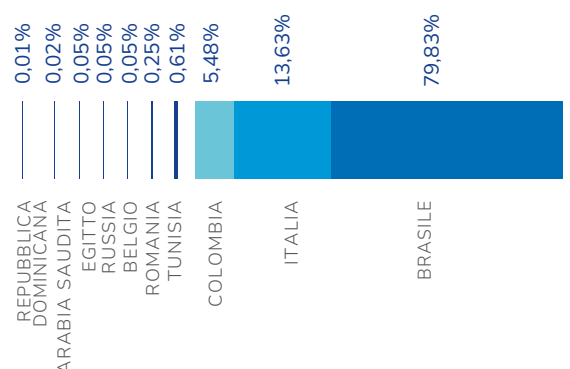
Trend somministrati per area di business (headcount)



Dipendenti 2022 per area di Business (headcount)



Dipendenti 2022 per Paese



A livello di Gruppo, nel 2022, i **contratti di lavoro a tempo indeterminato rappresentano il 99%**, in linea con gli anni precedenti, confermando la volontà dell'Azienda di mantenere dei rapporti duraturi con le proprie risorse.

Il **62% dei contratti è part-time**, di cui il 94% in Brasile, in linea con la tipologia di business e al fine di andare incontro alle esigenze del personale.

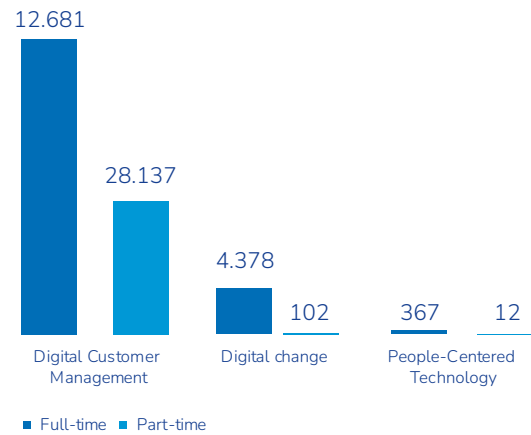
Il **65% della popolazione aziendale** è di genere femminile, dato che varia significativamente in base all'area di business. In ambito Digital Customer Management si registra infatti una netta maggioranza di occupazione femminile, nei contesti di Digital change e la People Centered Technologies invece la maggior parte della popolazione aziendale è di genere maschile.

Il dato risulta essere in linea con l'andamento del mercato nei settori IT, caratterizzati da una scarsa presenza di donne laureate in materie STEM.

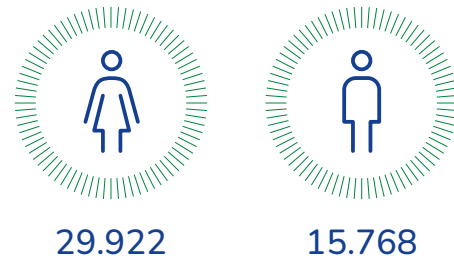
Circa il **49% della popolazione aziendale ha meno di trent'anni**, mentre solo il 13% supera i cinquant'anni. Anche in questo caso, il dato varia significativamente tra le diverse aree di business: mentre l'ambito Digital Customer Management mostra una forte connotazione giovanile, il personale operativo nei contesti Digital Change e People Centered Technologies ha tendenzialmente un'età più avanzata.

Ciò è principalmente dovuto alle diverse necessità di business: le aree di business Digital Change e People Centered Technologies, a differenza del Digital Customer Management in quanto altamente specializzati, richiedono infatti un'approfondita conoscenza e una consolidata esperienza nei settori di riferimento.

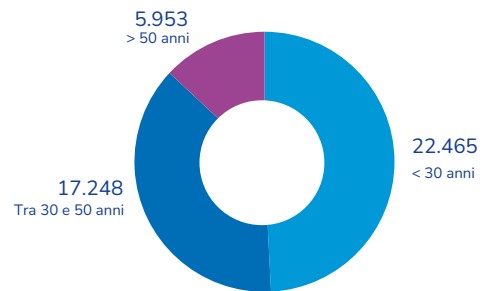
Dipendenti 2022 per tipologia di contratto e area di business (headcount)



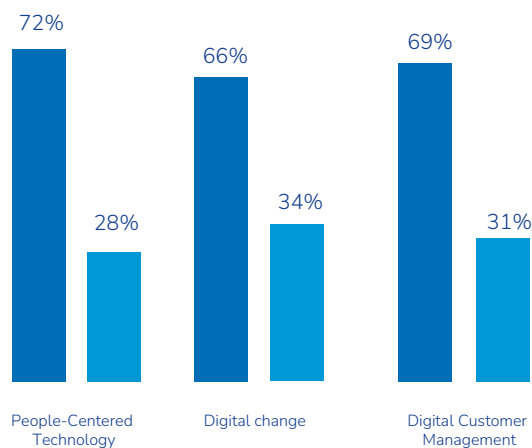
Dipendenti 2022 per genere (headcount)



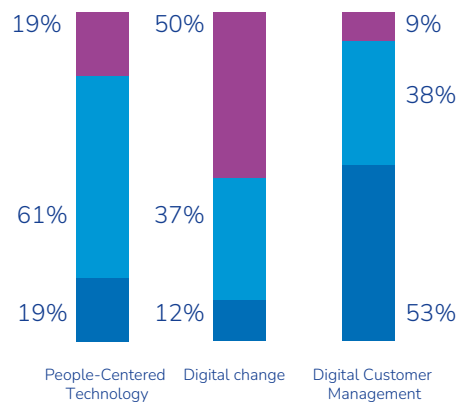
Dipendenti 2022 per fasce d'età (headcount)



Dipendenti 2022 per genere e area di business (%)



Dipendenti 2022 per fascia d'età e area di business (%)



4.2 La centralità delle persone

Al fine di soddisfare al meglio le esigenze delle proprie persone, il Gruppo adotta un approccio innovativo e people-centered che mira a creare un ambiente di lavoro stimolante e ricettivo.

Nel corso del 2021 il Gruppo Almaviva ha definito la propria strategia per la gestione delle persone (**"People Strategy Almaviva"**), denominata **"Become"**, con l'obiettivo di porre le **persone** che operano per il Gruppo al **centro della visione e delle strategie aziendali**, grazie al consolidamento di un ambiente flessibile ed integrato di spazio fisico e digitale guidato da principi indicatori di fiducia e di collaborazione, di autonomia e di responsabilità, orientato all'efficienza e al risultato.

La strategia si basa su cinque pilastri, rispetto ad ognuno dei quali sono state introdotte diverse misure e soluzioni innovative.



1	2	3	4	5
MODELLO OPERATIVO	SISTEMA GESTIONE COMPETENZE	PERFORMANCE MANAGEMENT	TOTAL REWARDING	CAREER PATH E JOB GRADING
Modello operativo nato dall'ascolto dei dipendenti, dei manager e con il supporto del Politecnico di Milano	Dizionario di 40 competenze e 31 profili professionali che rappresentano la base dei percorsi di sviluppo	Feedback annuale dedicato allo sviluppo di competenze, punti di forza e aree di miglioramento di ciascun dipendente	Processo certo, trasparente, collegato al performance management di attribuzione annuale dei riconoscimenti	Architettura riconoscibile di itinerari di carriera per la popolazione IT

1 4.2.1 Un nuovo modo di lavorare

La modalità di lavoro da remoto si è rivelata essere ampiamente apprezzata dai dipendenti anche al termine del periodo di pandemia.

Il Gruppo Almaviva ha dato ascolto alle proprie persone, rendendole protagoniste dell'evoluzione del contesto: è stata lanciata un'idea di modello che ha visto il coinvolgimento dei dipendenti per valutare il grado di apprezzamento sullo smart working. Il progetto ha preso l'avvio nel corso del 2021 come pilota nelle aree di business Digital Change e People Centered Technologies, al fine di implementare un modello di lavoro ibrido, continuativo nel tempo e sempre più conforme alle esigenze delle persone.

Il nuovo modello organizzativo tiene conto sia delle preferenze dei dipendenti, sia del credo aziendale, secondo cui per poter creare relazioni stabili nel tempo è fondamentale conservare momenti dedicati alle relazioni umane tra i dipendenti. Questo nuovo modo di lavorare favorisce la conciliazione tra lavoro e vita privata dei dipendenti, valorizzando così l'apporto individuale e incoraggiando lo sviluppo di rapporti di fiducia tra i colleghi.

Tale nuovo approccio, oltre a minimizzare i rischi legati a salute e sicurezza, impatta positivamente anche sull'ambiente, diminuendo il numero di spostamenti.

Nel corso del 2022 sono stati **ridefiniti i target del modello**, passando da un approccio top-down ad un approccio bottom-up, coinvolgendo nelle decisioni gli stessi dipendenti. Ad esempio, sono state modificate le condizioni di presenza in

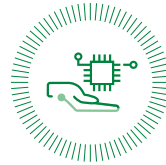
ufficio al fine di garantire la massima flessibilità ai dipendenti, concedendo loro la possibilità di recarsi in sede in funzione delle esigenze del gruppo di lavoro (almeno un giorno a settimana).



MODELLO ORGANIZZATIVO



FLESSIBILITÀ



DOTAZIONI TECNOLOGICHE



RICONFIGURAZIONE DEGLI EDIFICI

	MODELLO ORGANIZZATIVO	FLESSIBILITÀ	DOTAZIONI TECNOLOGICHE	RICONFIGURAZIONE DEGLI EDIFICI
Descrizione	Un modello organizzativo che valorizzi l'apporto individuale ai risultati aziendali, guidato da principi di fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità e orientato all'efficienza	Flessibilità e autonomia rispetto alla scelta di orari e luoghi di lavoro, collegate ad una piena responsabilizzazione su obiettivi e risultati	Dotazioni tecnologiche innovative e all'avanguardia fornite a ciascun dipendente che garantiscano efficienza e sicurezza dei dati	Riconfigurazione degli spazi in relazione alle esigenze di sicurezza e in base alle particolari necessità delle diverse funzioni aziendali
Iniziative	<ul style="list-style-type: none"> Hybrid smart working, che prevede una presenza in sede e a rotazione del 50% delle persone Collaborazione e comunicazione potenziate attraverso nuovi strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente integrato di spazio fisico e digitale Favorire la collaborazione e il benessere organizzativo Conciliazione di lavoro e vita privata 	<ul style="list-style-type: none"> Sostituzione di tutti i pc desktop con portatili e fornitura ai dipendenti che ne erano sprovvisti Smartphone e SIM aziendali sicuri e interconnessi 	<ul style="list-style-type: none"> Right sizing e riassetto dello spazio Workplace prenotabili via App Regole e linee guida di precauzione e prevenzione Superamento del concetto di postazione fissa assegnata
Impatto su sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> Persone Transizione Digitale Responsabile 	<ul style="list-style-type: none"> Persone Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Governance Transizione Digitale Responsabile Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente
Benefici	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare rapporti lavorativi basati sulla fiducia, collaborazione e autonomia Valorizzazione delle persone Incremento dell'efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni 	<ul style="list-style-type: none"> 25% riduzione dell'obsolescenza media delle dotazioni individuali Protezione dei dati e sicurezza garantite da software di protezione e corsi di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Materiali cartacei differenziati ed avviati all'eliminazione certificata Razionalizzazione, riutilizzo e reimpiego per finalità sociali degli arredi d'ufficio

Nonostante il nuovo modello operativo coinvolga attualmente le aree di business Digital change e People Centered Technologies, anche l'area Digital Customer Management garantisce alle proprie persone la possibilità di lavorare da remoto, attraverso un modello di hybrid working compatibile con il diverso contesto operativo. Tra le varie misure adottate, Almviva do Brasil

ha implementato il concetto di **Smartoffice**, basato sul modello lavorativo ibrido con uno spazio flessibile e moderno attraverso l'utilizzo di tecnologie che consentono e abilitano l'ambiente aziendale, preservando l'efficienza, l'agilità e il benessere dei propri dipendenti.

4.2.2 Supporto alla crescita e valorizzazione delle persone

Almaviva si impegna a valorizzare le potenzialità delle proprie persone e a creare un ambiente di lavoro in grado di attirare e sviluppare talenti attraverso percorsi formativi, strumenti di gestione delle competenze, meccanismi di valutazione delle performance e di attribuzione di riconoscimenti che valorizzino le peculiarità di ciascuno.

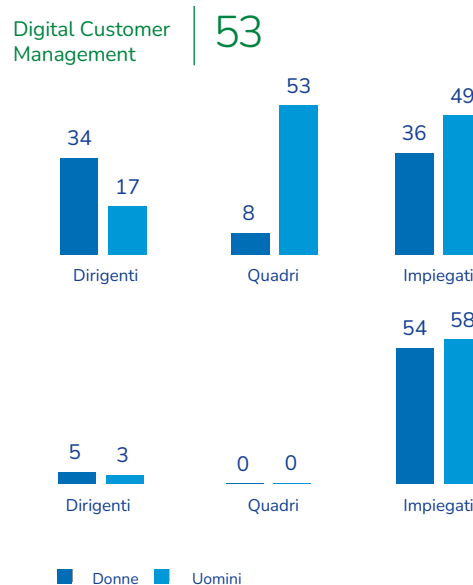
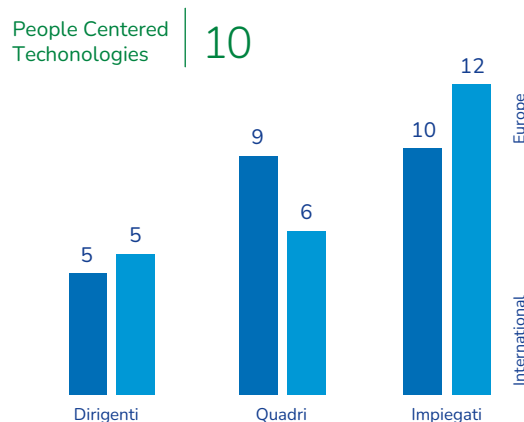
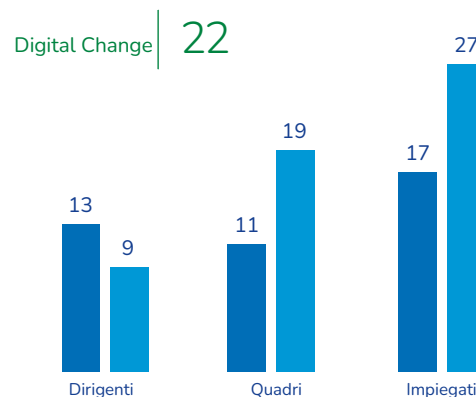
La formazione rappresenta in questo senso una leva strategica in quanto abilita la **crescita individuale delle persone**, nonché dell'organizzazione **complessiva**. Di conseguenza, Almaviva garantisce alle proprie persone l'opportunità di seguire percorsi di apprendimento diversificati e stimolanti in grado di accrescere l'autostima e la motivazione.

Nel corso del 2022 sono state erogate complessivamente **oltre 2 milioni di ore di formazione**, in aumento dell'1% rispetto al 2021. **Le ore medie erogate per dipendente nel 2022 risultano essere pari a 50 ore**, in leggero decremento rispetto al precedente esercizio (-0,01%).

Per quanto riguarda il numero di ore medie per categoria di dipendente, gli impiegati risultano essere la categoria con le ore medie più alte (51,94 ore medie), seguiti dai quadri (8,4 ore medie di formazione) e dai dirigenti (7,38 ore medie di formazione). Inoltre, i valori variano in base all'area di business. In ambito Digital Customer Management si registrano le ore medie totali più elevate, dovute alla considerevole presenza di giovani under 30 in organico e nelle assunzioni, nonché alla necessità di costante aggiornamento delle conoscenze riguardo i diversi clienti gestiti, e i relativi prodotti e servizi. Anche nell'area di business Digital Change si registrano livelli di ore medie elevati in linea con la continua evoluzione del settore, mentre la People Centered Technologies, ha visto un incremento sostanziale del numero di ore medie complessive rispetto al 2021 (+76%).

Vista la rapida evoluzione del contesto di mercato nel comparto Digital Change e People Centered Technologies nelle aziende operanti in Italia, Almaviva ha avviato, con il benessere delle organizzazioni tramite la sottoscrizione di un accordo sindacale, il **Fondo Nuove Competenze**. Lo strumento ha il fine di adeguare le competenze interne all'Azienda alle innovazioni organizzative, tecnologiche e di processo che sono state attuate in risposta alle mutate esigenze dell'impresa nel corso degli ultimi anni. Ciò avviene grazie all'implementazione di piani formativi atti a

Ore medie di formazione erogate nel 2022 per categoria di lavoratori e aree di business



garantire ai lavoratori l'acquisizione effettiva di competenze coerenti con il piano di trasformazione aziendale.

Nel corso del 2022, inoltre, Almaviva ha stipulato tre nuovi accordi con il Fondo Nuove Competenze (Accordi con pre-pensionamenti, accordi con fuoriuscita skill obsolete, non più pensionamenti):



tali nuovi accordi consentiranno di mappare le competenze in Azienda e avviare nuovi percorsi di carriera. Per promuovere lo sviluppo e la crescita dei giovani talenti, inoltre, sono stati avviati dei percorsi di formazione, tra cui occorre ricordare sviluppo giovani talenti.

2 Nel framework della People Strategy, il Gruppo Almaviva Italia si impegna a supportare lo sviluppo dei propri talenti, offrendo loro opportunità di crescita professionale e valorizzandone le capacità individuali. A questo scopo, Almaviva aveva già avviato nel 2019 un **Sistema di Gestione Competenze**, ovvero un Dizionario delle Competenze ed una prima architettura di Profili Professionali Standard, rispetto ai quali delineare percorsi di sviluppo professionale e di carriera. Il progetto si è ispirato alle più accreditate metodologie internazionali di certificazione delle competenze relativa al settore IT ed è stato personalizzato rispetto alle peculiarità del contesto Almaviva, grazie al coinvolgimento di sei **gruppi di lavoro** composti da lavoratori individuati come referenti dei vari profili considerati.

Il sistema adottato nel gruppo Almaviva nasce per:

- descrivere e censire il **patrimonio di competenze** presente nelle aziende del Gruppo;
- individuare per ogni persona i profili che può ricoprire (**profili prevalenti**) con le competenze che possiede e il profilo nel quale sta operando (**profilo attuale**);
- valutare la rispondenza delle competenze possedute con quelle richieste dal profilo attuale;
- pianificare azioni di sviluppo che permettano di colmare eventuali gap con il profilo atteso.



Il sistema delle competenze del Gruppo Almagiva prevede **tre set di competenze: tecniche**, competenze specifiche necessarie per svolgere le attività previste dal "mestiere"; **trasversali**, competenze di tipo "soft", comuni a tutta la popolazione aziendale; **gestionali**, competenze legate alla gestione delle persone, richieste ai soli responsabili.

Ad oggi, la popolazione dell'area di business Digital change dispone di un dizionario di **40 competenze tecniche**, trasversale per tutti i profili professionali e di un'architettura di **31 Profili Professionali Standard** a cui sono riconducibili tutte le persone che svolgono attività nel settore IT. Il Sistema, che inizialmente ha coinvolto i profili correlati all'Information Technology, è stato poi esteso nel corso dell'anno anche alle Funzioni Corporate, a cui sono associate **77 competenze tecniche**.

3 Il modello finale sulle competenze è stato approvato e già utilizzato come base del Performance Management 2022 ed è stato avviato un processo di revisione e perfezionamento propedeutico al processo di **Performance Management 2023**. Il **Sistema di Performance Management**, avviato nel corso del 2021, fornisce ai collaboratori preziosi consigli e riscontri in merito a competenze, punti di forza e aree di miglioramento. Il resto della popolazione aziendale viene valutata in base ad obiettivi qualitativi. In questo caso, le valutazioni sono omnicomprendenti, in quanto riguardano sia aspetti tecnici sia le soft skills, e sono oggetto di colloquio tra responsabile e collaboratore, dal quale, grazie ad un dialogo aperto, possono emergere suggerimenti e considerazioni volti al miglioramento continuo.

4 5 Il Gruppo Almagiva Italia si prefigge inoltre di sviluppare **itinerari di carriera dinamici per le aree di business** Digital change e People Centered Technologies, che spaziano tra i diversi ruoli e fasce di seniority, stimolando il coinvolgimento, la motivazione e la crescita delle competenze delle proprie persone. Al contempo, ha realizzato un **processo di gestione dei riconoscimenti** trasparente, riconoscibile e certo le cui linee guida sono state rappresentate e condivise con tutto il management aziendale, che si è basato anche sui risultati evidenziati dal meccanismo di Performance Management.

Con riferimento al piano di Total Rewarding, a settembre 2022, è stato avviato un passaggio alla dirigenza strutturato, basato sulla presentazione dei candidati da parte dei propri responsabili. È stato inoltre rivisto il processo di compensation review con criteri più trasparenti e oggettivi.

Anche le consociate operanti nelle aree di business del Digital Customer Management e della People Centered Technologies, sulla base delle diverse realtà di riferimento, implementano diverse misure volte a garantire la crescita e la motivazione delle proprie persone.

Nel corso del 2022 **Almagiva do Brasil** ha premiato le proprie persone attraverso l'attribuzione prevalentemente interna di nuove posizioni di leadership. In questo senso, il Gruppo ha investito nella formazione delle persone meritevoli attraverso la Leaders Academy e programmi di mentoring volti ad accelerare le competenze di specifiche categorie di minoranze per facilitarne l'integrazione e la mobilità all'interno dell'Azienda. Inoltre, la Società ha creato un programma di fidelizzazione con l'obiettivo di attrarre nuovi dipendenti a far parte del Gruppo: attraverso tale programma, il dipendente viene premiato ogni tre mesi, in base ai risultati raggiunti, attraverso salti salariali che possono arrivare fino a tre livelli di stipendi nel corso di un anno.

Anche **Almagivacontact SAS**, oltre a ricercare nuove competenze all'esterno, dedica impegno all'investimento sulle proprie risorse attraverso programmi volti a rafforzare le competenze e favorire la mobilità all'interno dell'Azienda. Nel corso del 2022 sono state avviate diverse iniziative volte a sviluppare le capacità che aiutino a migliorare e rafforzare le relazioni interpersonali, a gestire situazioni complesse attraverso la consapevolezza delle proprie emozioni e di come affrontarle e gestirle, a comprendere le competenze chiave nella comunicazione assertiva.

Nel contesto del settore People-Centered Technologies, Almagiva incentra lo sviluppo delle competenze su tre pilastri: **formazione, valutazione delle prestazioni e incentivazione**. Dal 2019 è stato implementato un progetto di incentivazione delle performance per rafforzare la fiducia e la soddisfazione professionale. Il processo si basa sull'assegnazione di obiettivi tecnici legati alla prestazione individuale parametrata rispetto alle competenze da raggiungere nel corso dell'anno. Attraverso l'incentivazione delle prestazioni individuali Almagiva esprime cura ed impegno di accrescere le competenze dei collaboratori altamente qualificati, dedicati allo sviluppo di prodotti e di soluzioni tecnologiche competitive sul mercato.

4.2.3 Attrazione dei migliori talenti

Oltre a stimolare la crescita delle proprie persone tramite la formazione, il Gruppo Almoviva ricerca all'esterno competenze utili per continuare ad innovarsi e migliorarsi. A tal fine, sono state lanciate diverse campagne di comunicazione destinate a potenziali candidati sia tramite LinkedIn che su Instagram, con target i ragazzi molto giovani. Il Gruppo Almoviva crede infatti fortemente nei giovani e nel valore formativo delle istituzioni scolastiche e accademiche, con cui mantiene intense e continuative collaborazioni. Nel 2022 la Società ha aderito a **35 eventi di recruiting con enti e Università**.

L'importanza e l'attenzione che la Società pone nei confronti delle proprie persone è testimoniata, inoltre, dal conseguimento di un importante riconoscimento, il **LinkedIn Talent Awards Italia**, classificandosi come finalista in due categorie: **Best Talent Acquisition Team e Talent Insights Pioneer**.

Il 2022 è caratterizzato da un aumento considerevole del personale, dovuto sia alle nuove acquisizioni societarie, sia ad una rilevante attività di recruiting di competenze e professionalità dal mercato che ha portato ad un ammontare complessivo di Gruppo di 35.516 assunzioni.

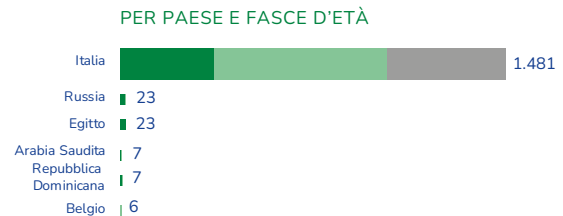
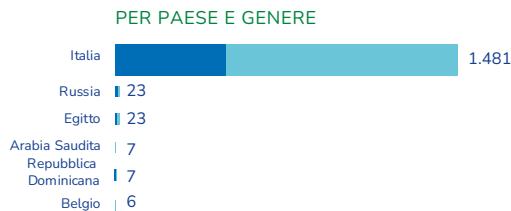
L'area di business che ha il valore maggiore è il Digital Customer Management, in cui si registrano 33.847 nuove assunzioni (con alta concentrazione in Brasile), principalmente di genere femminile (69%) e nella fascia d'età sotto i 30 anni (55%). Nei contesti Digital Change e People Centered Technologies, invece, gli assunti sono prevalentemente uomini, della fascia d'età tra i 30 e 50 anni, localizzati in Italia.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, l'area di business Digital Change operante in Italia ha preso parte a molteplici progetti che hanno permesso di diffondere verso l'esterno i valori che contraddistinguono la cultura innovativa e gli obiettivi di sviluppo aziendale del Gruppo Almoviva, con l'intento di coinvolgere nuove persone in percorsi di crescita professionale e personale.

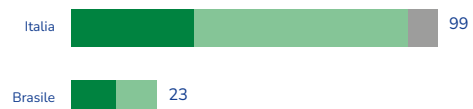
Anche nel corso del 2022 è proseguito il Progetto **"Alternanza Scuola lavoro"**, avviato nel 2014 e a cui nel corso degli anni hanno partecipato oltre 250 studenti, 30 dei quali sono stati assunti dopo l'ottenimento del diploma. Almoviva ha dedicato al Progetto Alternanza Scuola-Lavoro mezzi tecnologici ad alto contenuto innovativo ed esperti estremamente qualificati che hanno aiutato i ragazzi a consolidare e arricchire le loro competenze specifiche e trasversali, elaborando progetti innovativi.

Assunzioni 2022 per genere, fasce d'età e paese (headcount)

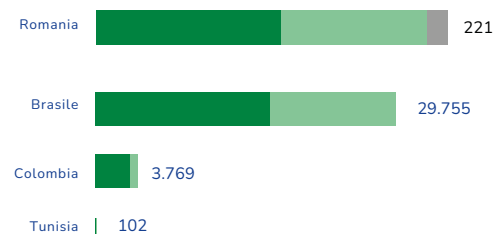
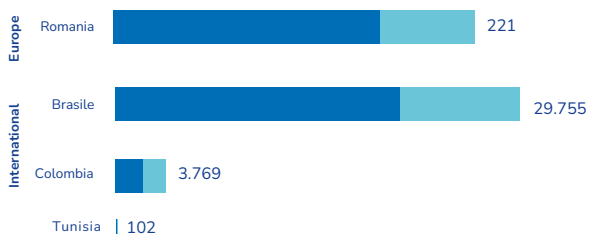
Digital Change | 1.547



People Centered Technologies | 122



Digital Customer Management | 33.847



■ Donne ■ Uomini ■ <30 anni ■ Tra 30 e 50 anni ■ >50 anni

Nel corso dell'anno, inoltre, Al maviva Digitaltech ha preso parte al progetto di fondazione di un ITIS (Istituto Tecnico Industriale Statale).

Inoltre, dal 2019, le stesse persone aderiscono al Progetto **“Sistema Scuola Impresa”**, in collaborazione con 30 altre aziende italiane aderenti al Consorzio ELIS¹¹ con l'obiettivo di guidare le istituzioni scolastiche nel processo di trasformazione culturale e nell'adeguamento dei programmi formativi ai rapidi cambiamenti che caratterizzano il mondo lavorativo. Il progetto prevede incontri formativi e di orientamento al lavoro che favoriscono il dialogo e la collaborazione tra mondo della scuola e mondo dell'impresa.

A partire dal 2019, sono state attivate le **Academy**, percorsi di formazione e inserimento riservati a neolaureati under 30. Alle risorse, selezionate tra profili provenienti da percorsi STEM (Science, technology, engineering and mathematics), viene data l'opportunità di seguire sei settimane di formazione su tematiche concordate tra Al maviva e le Società con cui collabora. Nel corso del 2022, ad esempio, in Al maviva sono stati effettuati dei percorsi volti a formare figure quali Cybersecurity specialist e Developer Full stack che hanno portato all'assunzione rispettivamente di otto e quattordici giovani. Inoltre, durante l'anno, è stato avviato il programma **A Talent Revolution** all'interno della Moova Academy che ha formato un primo gruppo di 30 giovani professionisti della mobilità del futuro. Il programma prevede momenti di formazione in aula, on line, on the job su tematiche tecniche riferite al profilo di inserimento, su elementi di project management e tematiche trasversali (problem solving e decision making, public speaking, orientamento al risultato e al cliente, negoziazione).

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state avviate varie iniziative di **formazione manageriale**, tra cui occorre ricordare:

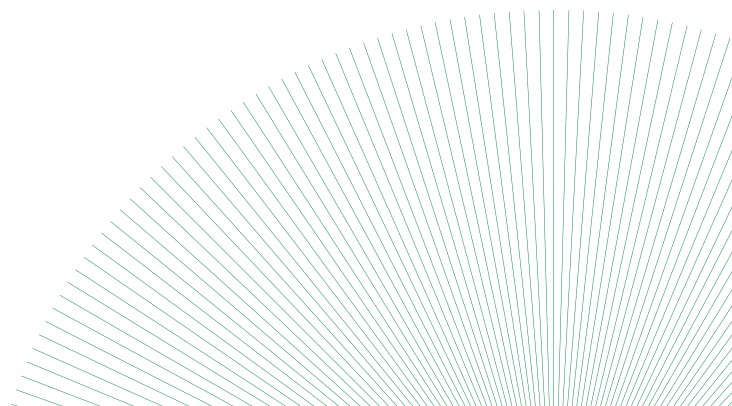
- **Ri-pensarci:** progetto nato con l'obiettivo di sviluppare all'interno dei team di lavoro una visione comune nei confronti del cliente e di potenziare le competenze di interazione all'interno e all'esterno. L'obiettivo fondamentale è far nascere un **modo nuovo di relazionarsi, amalgamarsi, comunicare, condividere proposte e raggiungere risultati**. L'intervento avviato a giugno 2022 si è concluso a dicembre e si è articolato in 6 incontri di team coaching e 2 incontri di individual coaching.

- **Evolutionary leadership:** tale iniziativa, avviata ad ottobre 2022 nella divisione Transportation, consiste in un programma di alta formazione manageriale che consente ai manager aziendali di **sviluppare piena consapevolezza delle proprie intelligenze evolutive** e del modo più efficace per liberare il proprio potenziale, così da rinforzare la propria leadership.
- **Evolutionary board:** avviato a dicembre 2022 è un percorso parallelo all'evolutionary leadership, diretto ai manager di primo livello della divisione Transportation.

Anche l'area di business People Centered Technologies ha continuato a favorire l'inserimento in Azienda di giovani talenti pur concentrandosi maggiormente nella ricerca e nell'inserimento di figure senior, con le competenze tecnologiche necessarie per affrontare le sfide di un mercato innovativo e competitivo; per tale ragione il 56% dei nuovi ingressi è tra i 30 e i 50 anni. Al fine di selezionare i migliori talenti, Al maviva persegue un percorso di recruitment che si avvale di molteplici canali. Una volta assunti i profili selezionati, Al maviva implementa una procedura di on-boarding strutturata che, in linea con le linee guida definite a livello di Gruppo, prevede tre fasi: accoglienza in sede, assegnazione del tutor e inserimento in azienda.

Nondimeno, Al maviva ha partecipato a diverse iniziative volte a supportare l'acquisizione di competenze da parte dei giovani talenti. Tra queste, in collaborazione con il Consorzio ELIS ha collaborato alla formazione e all'accrescimento delle competenze dei talenti STEM e alla realizzazione delle **Academy**, grazie alle quali sono state assunte 18 risorse che si aggiungono ai colleghi formati nelle precedenti edizioni delle **Academy**. Nel 2021 la Società ha partecipato all'ideazione del **“Liceo TRED”**, una sperimentazione di liceo quadriennale per la transizione ecologica e digitale, per formare i giovani sulle competenze richieste in futuro, contrastando la povertà educativa e la dispersione scolastica e sostenendo l'orientamento alle discipline scientifiche. Il Liceo TRED vedrà coinvolte 27 scuole della rete, distribuite in tutto il territorio nazionale, è stato avviato nel 2022 e si svolgerà nei prossimi quattro anni.

¹¹ Il Consorzio di Aziende ELIS (CONSEL) raccoglie in un rapporto stabile di collaborazione oltre 100 grandi gruppi, piccole e medie imprese, start-up e università, al fine di garantire il supporto del mondo economico, produttivo e della ricerca nel disegnare i percorsi di formazione di ELIS, il rapido ingresso degli studenti nel mondo del lavoro e la realizzazione di progetti d'innovazione e sviluppo con attenzione alla responsabilità sociale d'impresa.



4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza di tutte le persone

Il Gruppo Almaviva intrattiene rapporti di ascolto e comunicazione continua con i propri dipendenti.



4.3.1 Cura del benessere

Le persone per Almaviva rappresentano i principali artefici del cambiamento nonché l'elemento identificativo in un mercato sempre più competitivo. Pertanto, l'attenzione e la cura del loro benessere è un obiettivo di centrale importanza, al quale il Gruppo si dedica costantemente. Il Gruppo Almaviva intrattiene rapporti di ascolto e comunicazione continua con i propri dipendenti al fine di comprendere e soddisfare, per quanto possibile, le loro esigenze. Il Piano di Welfare, rinnovato nel 2022 anche alla luce degli stimoli ricevuti dai lavoratori nel corso dell'anno, è stato declinato nelle seguenti macroaree:



Assistenza sanitaria



Convenzioni e voucher



Work-life balance

Tutti i lavoratori del Gruppo dell'area di Business Digital Change possono usufruire dell'**assistenza sanitaria integrativa** "Metasalute" a carico aziendale, di una polizza infortuni professionale ed extra professionale, del rimborso spese mediche Assidai, e della polizza Kasko. Qualora il lavoratore dovesse trovarsi all'estero, Almaviva si fa carico di una policy Worldwide dedicata. Inoltre, i dirigenti beneficiano di una polizza vita nonché di una polizza infortuni professionali ed extra professionali.

I lavoratori possono anche accedere ad un **portale co-branded** che riporta il quadro completo di convenzioni, sconti e offerte. Per i dipendenti con CCNL Metalmeccanico sono anche previsti dei **voucher aziendali** a titolo di flexible benefits.

Dalla collaborazione tra Almaviva e AIDA (Associazione Italiana Dipendenti Almaviva) è nata la sezione **intranet PER NOI** che mette a disposizione spazi fisici e online per la promozione di attività ludiche, sociali, sportive e culturali accessibili a tutti i dipendenti. Al fine di promuovere socialità e benessere allo stesso tempo, nel corso degli anni le Cup di sport di sci, vela, calcio, tennis, padel e beach volley, hanno riscosso un successo tale da diventare un appuntamento fisso.

Concreto, trasparente e inclusivo, PER NOI è aperto al contributo di tutti i dipendenti: fra le proposte, vengono selezionate quelle che meglio riguardano un target ampio ed eterogeneo. Tra le attività promosse: yoga, tai chi e, in generale le attività sportive che lavorano sulla postura e sul controllo del respiro, favorendo il rilassamento e la concentrazione. Dalla collaborazione tra Almaviva e **ASPHI** (organizzazione non lucrativa di utilità sociale che

da decenni si occupa di informatica e disabilità) è nata, inoltre, la piattaforma **ABCCare: "Sportello delle fragilità"**, uno straordinario luogo informatico, ricco di consigli e strumenti che rispondono al crescente bisogno sociale di supportare le famiglie che si prendono cura del familiare anziano in situazione di fragilità.

Inoltre, a partire dal 2015, il Gruppo ha consentito ai dipendenti iscritti al registro unioni civili o sposati all'estero, il **congedo straordinario** per un periodo pari a 15 giorni consecutivi e riconoscendo 3 giorni lavorativi di permesso retribuito in caso di decesso o grave infermità del partner. A ispirare tale decisione, basata sui principi di parità dei diritti e di rispetto per la libertà individuale, ha contribuito il confronto quotidiano con i tanti dipendenti, con le loro storie e con una realtà sociale articolata.

Entrando nel merito dei benefit integrativi previsti dalle singole aziende, Wedoo pone particolare attenzione verso le necessità dei dipendenti, creando un luogo di lavoro piacevole e la disponibilità nell'andare incontro alle varie situazioni personali. La Società ha istituito un orario flessibile, con ingresso dalle 8:00 alle 10:00, pausa pranzo di minimo un'ora e massimo due, e uscita di conseguenza, per agevolare le necessità familiari dei dipendenti. Inoltre, in struttura sono presenti diversi spazi di aggregazione, tra cui un campo di calcetto e una cucina per condividere momenti di interazione sociale. L'Azienda sta adottando anche una condotta **pet-friendly**, permettendo dunque ai propri dipendenti di recarsi a lavoro con il proprio animale domestico e agevolando quindi le situazioni di difficoltà nella gestione dei propri animali da compagnia. Nel corso dell'anno è stato inoltre firmato un accordo con i dipendenti per la prosecuzione dello smart working, fornendo ove richiesto o necessario attrezzature anche di comfort a casa come tavoli, sedie ergonomiche, doppio monitor. Le percentuali variabili di smart working del 30-50% circa in ufficio sono state confermate e, in alcuni casi, sono state ridotte del 10% circa

(lavoratori abitanti in una fascia di oltre 40 km dal luogo di lavoro).

In **ambito Digital Customer Management**, nella convinzione che il miglioramento della produttività sia strettamente legato al coinvolgimento dei dipendenti attraverso la cura della persona, Almaviva do Brasil ha stretto partnership per il benessere e la **cura della salute** dei propri dipendenti. Tra queste, l'Azienda ha formalizzato una partnership con **Gympass**, che offre ai dipendenti assistenza professionale per lo svolgimento di attività fisica e per la cura della salute attraverso l'alimentazione e il benessere mentale.

Almaviva Tunisie adotta un modello di gestione completo e integrato per promuovere il benessere dei propri dipendenti. Al fine di ridurre lo stress dei dipendenti e creare un ambiente di lavoro sano, la Società ha avviato varie iniziative quali l'introduzione di **pause lavorative** regolari ogni 2 ore e ogni 4 ore, l'organizzazione di sessioni di motivazione per incentivare e sostenere il morale e l'impegno dei dipendenti, l'assistenza da parte di uno psicologo specializzato nella gestione dello stress, per offrire supporto individuale e risorse per affrontare lo stress lavorativo. Per Almaviva Tunisie il benessere dei propri dipendenti è fondamentale per il successo dell'organizzazione e per garantire un'elevata qualità del lavoro svolto.

Nel **settore People Centered Technology**, **Almawave** conferma il proprio impegno nel creare benessere per le proprie persone introducendo benefit estesi, tra l'altro, a dipendenti part time e a tempo determinato. Tra i principali **benefit** riconosciuti occorre ricordare l'assicurazione sanitaria per quadri, impiegati e dirigenti; l'assicurazione sulla vita per soli dirigenti; la copertura per disabilità o invalidità per dirigenti, quadri ed impiegati; il Fondo Cometa, per il versamento del TFR ed eventuali quote integrative, accessibile su base volontaria da tutti i dipendenti; l'orario di lavoro flessibile e la possibilità del telelavoro.



4.3.2 Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori rappresenta elemento integrante della professionalità di ogni soggetto e di ogni attività, nonché valore da perseguire, ciascuno per la propria parte, oltre l'osservanza degli obblighi normativi.

Prevenzione e protezione rappresentano in Almaviva **elementi della cultura della sicurezza**, prima ancora che dettato normativo e mero adempimento di legge, che significa "abitudine alla sicurezza" quale valore da perseguire, ciascuno per la propria parte e nel proprio ruolo, per generare consapevolezza, conoscenza, condivisione, collaborazione quali elementi essenziali ed integranti della propria professionalità.

La **Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro** è parte della Politica integrata del Gruppo Almaviva e viene declinata tramite **il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro ("SGSSL")** che, in linea con la Certificazione ISO 45001¹², stabilisce i principi ed individua gli strumenti idonei a garantire la salute e sicurezza dei lavoratori all'interno del luogo di lavoro, in ragione dell'attività lavorativa da essi svolta.

Per il perimetro italiano, gli obiettivi di **salute e sicurezza sono integrati nel sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro mediante la definizione di una struttura organizzativa dedicata**: ruoli, responsabilità, procedure, processi e risorse necessarie per l'attuazione dei principi enunciati nella Politica del Gruppo Almaviva.

L'implementazione tiene conto del fatto che le attività svolte nelle aziende del Gruppo Almaviva, salvo limitate eccezioni, sono di natura intellettuale e tipicamente d'ufficio e, pertanto, a basso rischio. La funzione Salute e Sicurezza presidia il tema per tutto il Gruppo Almaviva, dando sostanza ai valori della consapevolezza, conoscenza, condivisione e collaborazione.

Alla luce del framework di riferimento, è costante l'impegno a:

- **monitorare continuativamente** la salute e la sicurezza dei lavoratori all'interno dei luoghi di lavoro e nello svolgimento della prestazione lavorativa;
- **esercitare la sorveglianza sanitaria** al fine di prevenire l'insorgere di malattie professionali;
- **analizzare i rischi** ed individuare le opportunità di miglioramento;
- **assicurare la formazione**, il coinvolgimento e la consapevolezza dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Al fine di **identificare i pericoli** connessi all'attività lavorativa e valutare i rischi, vengono utilizzati diversi strumenti: sopralluoghi periodici degli ambienti di lavoro, analisi delle mansioni, approfondimenti delle segnalazioni dei referenti aziendali, dei lavoratori, dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), etc. e analisi degli infortuni e dei quasi infortuni. Inoltre, viene messa a disposizione dei dipendenti una funzionalità nella intranet aziendale dedicata alle **segnalazioni di anomalie**, situazioni pericolose a cui, dal 2021, è stata affiancata anche la procedura di segnalazione dei **quasi infortuni**¹³ mediante apertura di un ticket nel Service Portal. Infine, sono disponibili procedure per la gestione delle emergenze e l'evacuazione dei lavoratori, in ottemperanza agli obblighi di legge.

La qualità di identificazione dei pericoli è garantita grazie al **presidio continuo delle normative e degli standard** di riferimento e all'istruzione e **aggiornamento professionale continuo** degli addetti. Una volta individuati i pericoli, laddove possibile, l'impegno è quello di eliminarli alla fonte, riducendo il rischio mediante l'adozione di adeguate misure di prevenzione e protezione. I risultati dei processi di monitoraggio vengono poi periodicamente analizzati al fine di valutare e migliorare continuamente il funzionamento del SGSSL.

Sempre in un'ottica di prevenzione, i lavoratori vengono sottoposti a **visite mediche preventive** (al momento dell'ingresso in azienda), **visite mediche periodiche** e/o a richiesta da parte dei lavoratori, nonché a visite mediche per periodi di assenza superiore a 60 giorni per motivi di salute. L'azienda, che non ha accesso alle cartelle sanitarie dei lavoratori, si attiene ad eventuali prescrizioni e/o limitazioni indicate dal medico competente nel giudizio di idoneità alla mansione.

L'acquisizione delle competenze necessarie relative alla salute e alla sicurezza sul lavoro (SSL) dei lavoratori viene stimolata attraverso l'erogazione della **formazione obbligatoria** prevista dalla legge e, laddove necessario, attraverso interventi formativi specifici¹⁴. La formazione è incentrata sulla diffusione a tutti i livelli delle informazioni rilevanti riguardanti la SSL. Tra queste: l'organizzazione aziendale in materia di SSL, i comportamenti appropriati da adottare per lavorare in sicurezza, i comportamenti da adottare in caso di emergenza ed agli strumenti di segnalazione ai fini della SSL.

Nel corso del 2022, i corsi di formazione (base e specifici destinati ai neoassunti, quelli di aggiornamento quinquennale) sono stati erogati in modalità e-learning. Inoltre, la intranet aziendale dispone di una sezione dedicata alla salute e sicurezza dei lavoratori nella quale vengono pubblicati l'organigramma "sicurezza lavoro" delle

Aziende del Gruppo, le procedure di emergenza dei vari siti aziendali, le norme comportamentali di carattere generale, dispense monotematiche e di approfondimento riguardanti i principali aspetti della sicurezza, link a siti istituzionali, etc.

La conformità degli adempimenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è oggetto di verifica durante gli audit interni svolti dalla funzione Qualità e Customer Satisfaction e gli audit periodici svolti dall'ente esterno di certificazione DNV.

Nel 2022 si sono verificati complessivamente 185 infortuni relativi ai dipendenti, prevalentemente inerenti a infortuni in itinere. I pochi infortuni occorsi sul luogo di lavoro non sono stati generati da situazioni di svolgimento di specifiche attività, bensì da situazioni accidentali. L'indice di frequenza degli infortuni totali registrabili (TRIR) e l'indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi) risultano essere in netta diminuzione rispetto agli anni precedenti (seppur si nota un lieve incremento del TRIR rispetto al 2021), mentre l'indice di fatalità è rimasto stabile a 0. I dati confermano pertanto l'impegno profuso dal Gruppo Almagiva nell'implementare misure volte al miglioramento continuo del SGSSL.

Le Aziende del Gruppo Almagiva che non hanno un sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, adottano sistematicamente strumenti di monitoraggio e di gestione della tematica in linea con la politica del Gruppo e con le normative vigenti nel territorio in cui operano. Di seguito si riportano alcune specifiche relative al contesto sudamericano, in quanto responsabile della salute e sicurezza sul lavoro di una rilevante parte del Gruppo Almagiva.

La salute e sicurezza sul lavoro di Almagiva do Brasil è regolata dalla **Politica Interna per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (PI 030)**. Tale Politica, attuata nel 2017 con un ultimo aggiornamento nel febbraio 2022, ha come obiettivo quello di attuare ispezioni periodiche, verificare l'applicazione e l'efficacia delle procedure necessarie e obbligatorie, il miglioramento continuo del benessere, della salute e della sicurezza dei dipendenti, fornitori, clienti e partner.

Almagiva do Brasil dispone inoltre del **Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001**, all'interno del quale è documentato il processo relativo alla Salute e Sicurezza sul lavoro sottoposto sia ad audit interni

12 La Certificazione ISO 45001, che fino al primo semestre 2023 riguardava esclusivamente le sedi di Roma (Casal Boccone e Scalo Prenestino) della CapoGruppo Almagiva S.p.A., è stata estesa a tutte le sedi di Almagiva S.p.A. In particolare, l'audit si è concluso con esito positivo il 16/05/2023.

13 Il GRI, in linea con la norma ISO45001:2018 definisce un "quasi infortunio" un incidente professionale in cui non si verificano infortuni o malattie professionali, ma che potenzialmente avrebbe potuto causarne.

14 I contenuti vengono definiti sulla base dei riferimenti normativi (in particolare, art. 37 del D.Lgs. 81/2008 e Accordo 21/12/2021) e dello specifico contesto aziendale di riferimento

sia ad audit da parte di certificazione esterna. Inoltre, adempiendo ai requisiti dell'ordinanza n. 3.214 dell'8 giugno 1978 del sistema normativo brasiliano, Almagiva do Brasil ha implementato un sistema sanitario di sicurezza. Tutti i dipendenti, così come terze parti, sono coperti dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro implementato dall'Azienda e seguono le linee guida dettate dall'Organizzazione.

A gennaio 2022 è stato implementato il **Programma di Gestione dei Rischi (PGR)**: questo documento ha sostituito il Programma di Prevenzione dei rischi ambientali (PPRA). La principale differenza nell'implementazione del PGR è che questo documento mira al miglioramento continuo delle condizioni di **esposizione dei lavoratori attraverso azioni multidisciplinari e sistematizzate**. Il Programma di Gestione dei Rischi è composto dall'inventario dei rischi professionali che comprende le fasi di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi, nonché dal piano di azione che stabilisce le misure preventive da introdurre, migliorare o mantenere al fine di eliminare, ridurre o controllare i rischi professionali. Con l'obiettivo di migliorare la formazione in materia di salute e sicurezza, la Società ha sviluppato video didattici che affrontano l'ergonomia, l'home office, l'antincendio, la salute sul lavoro, gli infortuni sul lavoro e le norme di sicurezza, oltre al materiale didattico disponibile per l'accesso dei dipendenti sulla piattaforma online dell'Azienda.

In Colombia, **Almacontact Sas** ha sviluppato nel corso dell'anno attività di miglioramento che impattano sul rispetto delle politiche interne in materia di prevenzione delle malattie e degli infortuni. La Società dispone di due politiche in riferimento alla tematica in oggetto che sono socializzate e pubblicate per tutto il personale: la Politica di sicurezza stradale (Politica de Seguridad Vial) e la Politica di Salute Mentale (Programa de Salud Mental). Un'attenzione particolare è dedicata alla prevenzione e alla formazione dei dipendenti: oltre alla formazione obbligatoria vengono organizzati dall'area SSL colloqui, incontri, riunioni di Gruppo durante i quali vengono organizzate attività di esercizio muscolare o mentale per i dipendenti. Per la sua aderenza alle normative nazionali in tema di SSL, Almacontact SAS è stata valutata dall'ARL COMENA come conforme al 94% rispetto agli standard minimi applicati dal Ministero del Lavoro.

4.4 Inclusione, rispetto e valorizzazione dell'unicità di tutte le persone

Almaviva si impegna a rispettare, includere e valorizzare l'unicità di tutte le persone.



Come sottoscritto nel Codice Etico del Gruppo, i rapporti aziendali con dipendenti e collaboratori si svolgono nel rispetto di diritti e libertà di ciascuno, nonché in linea con i principi fondamentali che affermano pari dignità sociale senza discriminazioni dovute a nazionalità, lingua, sesso, razza, religione, salute, idee politiche e sindacali, rispettando il diritto dei lavoratori alla libertà di associazione. Il Gruppo riconosce e promuove la propria responsabilità nella tutela dei diritti di tutte le persone, applicando in ogni circostanza tali principi e ispirandosi ai più alti standard internazionali. L'impegno coinvolge tutta la catena del valore nel rispetto delle norme locali, nazionali ed internazionali a tutela dei diritti umani.

Tra le varie iniziative a cui Almaviva ha aderito rientra, in particolare, l'iniziativa di comunicazione partecipata in collaborazione con **Parole O_Stili**, associazione no profit nata con l'obiettivo di rendere la rete un luogo meno violento, accogliente e sicuro per tutti. Almaviva, aderisce al **Manifesto della Comunicazione non ostile**, una carta che elenca dieci principi utili a migliorare lo stile e il comportamento di chi sta in rete. Aderendo a questo Manifesto, legato alla People Strategy, Almaviva vuole favorire comportamenti rispettosi e civili.

Almaviva, inoltre si impegna a diffondere un contesto lavorativo inclusivo anche grazie all'assunzione di persone di cittadinanza straniera.

La concretizzazione dei valori di inclusione, rispetto e valorizzazione dell'unicità di tutte le persone si riflette in azioni specifiche, mirate a tutelare in particolare le diversità di genere, disabilità e cultura.

4.4.1 Contrasto alla discriminazione di genere

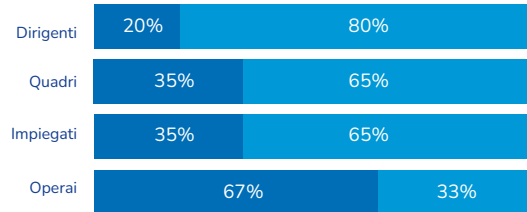
La parità di genere è parte integrante della cultura del Gruppo: stesse opportunità di formazione, di crescita e di carriera alle donne e agli uomini, dalla prima assunzione fino alle posizioni apicali e di responsabilità. Per quanto riguarda queste ultime, **la presenza femminile nei CdA delle Società del Gruppo è del 25%**.

All'interno del Gruppo Almaviva, in continuità con gli anni precedenti, **le donne rappresentano circa il 65% della forza lavoro**. Il dato relativo all'uguaglianza di genere varia significativamente in base all'area di business: mentre, in ambito Digital Customer Management si registra una netta maggioranza di occupazione femminile (69%), in ambito Digital Change e People Centered Technologies la maggior parte della popolazione aziendale è di genere maschile, che risulta essere prevalente in questi mercati, e pari rispettivamente al 66% e al 72%.

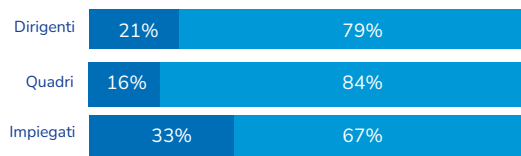
Dipendenti 2022 per genere, categoria e area di business (% sul totale dei dipendenti)

Digital Change | 34%

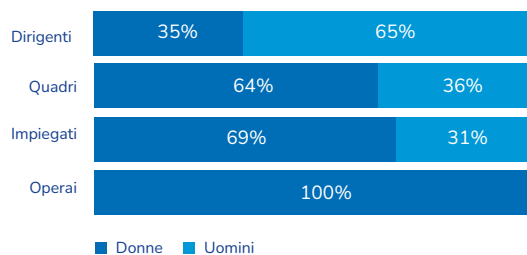
% Presenza donne su dipendenti



People Centered Technologies | 28%



Digital Customer Management | 69%



■ Donne ■ Uomini

Il dato risulta essere in linea con le evidenze emerse dall'ultima analisi sulla disparità di genere del World Economic Forum, secondo la quale il settore Technology è da includere tra quelli che presentano le situazioni più critiche in merito alla **segregazione delle occupazioni** tra i generi: la presenza femminile si attesta infatti solo al 24%. Il Gruppo Al maviva Italia è consapevole che l'eliminazione delle barriere sociali nei percorsi scolastici e accademici in discipline STEM, la diffusione di una cultura aziendale che valorizzi la diversità, la creazione di una cultura del lavoro più inclusiva e flessibile sono elementi essenziali per ridurre il divario professionale uomo-donna.

Per questi motivi, nei primi mesi del 2022 Al maviva è entrata a far parte di Valore D, l'associazione di imprese che da oltre dieci anni è attiva in Italia per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva: ciò conferma, pertanto, l'impegno a lungo termine nella promozione del talento femminile all'interno dell'Azienda.

Il Gruppo collabora inoltre con altre realtà italiane al **Progetto Scuola Impresa**, volto a sostenere la scuola nel processo di adeguamento dei piani formativi alle nuove esigenze delle imprese, tra cui l'inclusione femminile in settori lavorativi prevalentemente maschili.

In ambito Centered Technology, favorire la diversità di genere anche nel campo dell'Intelligenza Artificiale è tra i punti centrali della mission di Al mawave. Nell'ottobre 2022, Valeria Sandei, AD di Al mawave, è stata nominata fra le Women Leaders of Conversational AI, 200 donne che hanno dimostrato la capacità di cambiare il mondo a far leva su elevate competenze. Sempre nello stesso periodo Al mawave ha partecipato, rappresentata proprio dall'AD, al seminario internazionale **"Donne, Economia & Potere"** organizzato dalla Fondazione Marisa Bellisario, network di energie e competenze, lobby del merito, rete di dialogo e confronto impegnata a costruire un Paese a misura di donne e di crescita. Nella tavola rotonda moderata dalla giornalista Maria Latella, aperta da Maria Cristina Messa, Ministro dell'Università e della Ricerca, si è discusso del tema "donne e Intelligenza Artificiale".

Infine, nel dicembre 2022, Al mawave ha partecipato all'evento al **"Virtual Job Meeting STEM Girls"**, un'occasione per le giovani donne laureate e neo-laureate in materie STEM in cerca di lavoro, di incontrare direttamente i responsabili HR e Recruiter.

Oltre al divario di genere, il Gruppo si impegna con costanza e dedizione a rispettare e promuovere **i diritti delle comunità LGBTQ+**. Tale impegno è di lunga data, già nel 2015 infatti Almaviva SpA concede il **congedo matrimoniale per unioni civili**, una tra le prime aziende in Italia a farlo, in anticipo sulla normativa di legge.

L'attenzione ai diritti di tale comunità è un impegno che accomuna le Società di tutto il Gruppo. In particolare, Almaviva Tunisie ha adottato una serie di misure per favorire l'inclusione delle persone di colore e della comunità LGBTQ+. Tra queste occorre ricordare l'introduzione di "corsie preferenziali" nel processo di reclutamento per favorire l'impiego di persone di colore e della comunità LGBTQ, al fine di superare le barriere che possono esistere e offrire opportunità di impiego qualificate a individui che altrimenti potrebbero incontrare difficoltà nel trovare lavoro.

4.4.2 Supporto alle persone diversamente abili

Il Gruppo si mostra particolarmente sensibile alle tematiche legate alle disabilità e a condizioni di fragilità e, a tal fine, si impegna da anni nello sviluppo di nuove tecnologie che possano facilitare la vita delle persone diversamente abili, includendole nel contesto lavorativo e partecipando ad iniziative di promozione e sostegno del loro diritti.

A tal proposito, dal 2019 il Gruppo Almaviva ha aderito al **Disability Pride Network**, organismo che promuove i diritti civili delle persone con disabilità e ne persegue la piena inclusione sociale. Oltre ad averne sottoscritto la Carta dei Valori, il Gruppo contribuisce attivamente allo sviluppo delle iniziative, prima fra tutte il Pride annuale. Nel settembre 2022, Almaviva e Pervoice, nel ruolo di partner digitali, hanno apportato un contributo concreto, attraverso le loro soluzioni e tecnologie di riconoscimento vocale, con sottotitoli che hanno accompagnato ogni intervento dell'evento. Questo è un esempio di come la tecnologia sia uno strumento importante per abbattere barriere che impediscono inclusione, l'empowerment e l'esercizio dei diritti di persone con disabilità.

Nel migliorare la vita quotidiana delle persone affette da disabilità, l'Azienda riconosce anche il ruolo decisivo dell'inclusione lavorativa, a tal proposito collabora con l'associazione con sindrome di Asperger per **l'inserimento nell'organico** di persone affette da tale sindrome al fine di contribuire attivamente ad includerle nel mondo lavorativo.

L'inclusione di persone affette da disabilità sta assumendo un ruolo sempre più delineato all'interno della strategia aziendale. A dimostrazione dell'impegno di Almaviva su questa tematica, nei primi mesi del 2022, è stata nominata una **Disability manager**, il cui ruolo sarà quello di rafforzare le politiche di inserimento e facilitare la vita aziendale delle persone con disabilità.

4.4.3 Impegno nell'inclusione della comunità di colore

Percepando tuttora una disparità contestuale nei luoghi in cui operano, le consociate estere Almaviva Contact SAS, Almaviva do Brasil e Almaviva Tunisie implementano diverse misure volte a contrastare la discriminazione verso la comunità di colore.

Almaviva Tunisie ha attuato direttive interne per la **discriminazione positiva** di persone di colore nelle fasi di selezione volte ad agevolare l'accesso al mercato del lavoro di questa minoranza.

Almaviva Contact Sas si impegna a creare spazi e ambienti di lavoro sicuri e privi di discriminazioni basate sul genere, sulla razza e sul luogo di origine, al fine di promuovere il rispetto e la valorizzazione di tutte le persone nella loro particolarità. La Società, pertanto, si impegna a coltivare alleanze con ONG e Fondazioni che possiedono database di persone in cerca di lavoro e considerate vulnerabili. In collaborazione con la ONG Cuso Internacional Colombia è stata delineata la politica di inclusione di migranti e persone vulnerabili che guida i processi di reclutamento e selezione.

Almaviva do Brasil ha attuato diverse azioni per **accelerare la crescita professionale e l'ascesa delle persone di colore** all'interno di Almaviva. Dal 2019, Almaviva do Brasil si avvale di un **Comité de inclusão e diversidade** (Comitato per l'inclusione e la diversità), il cui ruolo è quello di sviluppare azioni volte al rafforzamento dei valori aziendali inerenti al rispetto, dell'inclusione, dell'unicità e dell'equità. Il Comitato, composto da dipendenti provenienti da diverse aree e siti dell'azienda, selezionati per la loro rappresentatività, impegno ed esperienza ha elaborato la **Politica di inclusione e diversità** che, in linea con quella del Gruppo, stabilisce le linee guida e i principi dell'impegno nella lotta alla discriminazione attraverso realizzazione di pratiche inclusive e l'organizzazione di attività di valorizzazione del tema in azienda. Il Comitato per l'inclusione e la diversità ha iniziato a lavorare anche nella società CRC, acquisita dal Gruppo Almaviva do Brasil nel marzo 2022.

Tra le varie iniziative occorre ricordare:

➔ **Black Tie Mentorship Project**

Programma per fornire ai professionisti di colore un pacchetto di accelerazione al fine di consentire lo sviluppo delle competenze e accelerando la crescita professionale e l'ascesa all'interno di Al maviva al fine di assumere una posizione dirigenziale. Questa accelerazione avviene attraverso un programma di mentoring della durata di 3 mesi e con la partecipazione di una società di consulenza specializzata in mentoring. Questo programma è stato riconosciuto a livello nazionale ricevendo lo Smart Customer Award nella categoria Responsabilità Sociale e Diversità.

➔ **LID - Leadership inclusiva e diversificata**

Programma volto a sensibilizzare e formare la leadership sui temi della diversità e dell'inclusione.

➔ **Café com Diversidade**

Incontri organizzati con l'obiettivo di diffondere le azioni e gli obiettivi del Comitato con le persone di Al maviva do Brasil e di raccogliere informazioni sul tema dell'inclusione e della diversità in un'ottica bottom-up, che permette di comprendere al meglio le aree e le modalità di miglioramento prioritarie.



4.5 La catena di fornitura responsabile

Le Società del Gruppo Almoviva sono tenute ad impegnarsi nel rispetto e nella promozione dei diritti umani universali.



In linea con il “Codice Etico e di Condotta”, tutte le Società del Gruppo Almoviva sono tenute ad impegnarsi nel rispetto e nella **promozione dei diritti umani universali lungo tutta la catena del valore**, assicurandosi di non essere, neanche indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

Nel riconoscere la fondamentale importanza del presidio degli impatti indiretti derivanti dalle proprie relazioni di business, dal 2014 Almoviva è conforme allo standard SA8000, ripudiando qualsiasi forma di lavoro forzato, minorile, condannando ogni forma di sfruttamento dei lavoratori, nonché qualsiasi tipologia di abuso o costrizione psicologica o fisica e garantendo la libertà di associazione e contrattazione collettiva. Il Gruppo si impegna a verificare che anche i suoi fornitori aderiscano ai principi dettagliati dello standard SA8000, al fine di gestire responsabilmente la propria catena di fornitura.

La catena di fornitura del Gruppo Almoviva si differenzia in base alle tipologie di business ed al contesto di riferimento.

Per quanto riguarda le Società italiane, le tipologie di acquisto si riferiscono prevalentemente a servizi informatici erogati da terzi, nonché a: software e ad hardware di base e middleware per utilizzo interno, servizi di telecomunicazioni mobile e fisse, viaggi, servizi professionali.

A livello Gruppo Almoviva Italia, è prevista una procedura per l’inserimento di un fornitore nell’albo dei fornitori da considerare:

- 1 Nella fase di qualificazione, ai fornitori è richiesta la compilazione di un **Questionario relativo alla Social Accountability, alla Sostenibilità Ambientale e all’ Efficienza Energetica**¹⁶.
- 2 Nell’interfacciarsi con il Gruppo, il fornitore è tenuto a sottoscrivere il suo impegno Legale, Etico, e Sociale e di aderire al Modello 231 e al Codice Etico del Gruppo Almoviva¹⁷.

¹⁶ La compilazione del Questionario di Social Accountability, Sostenibilità Ambientale ed Efficienza Energetica permette al Gruppo di accertare la rispondenza del fornitore ai requisiti delle norme SA8000, ISO14001 ed ISO 50001.

¹⁷ La presa visione del Codice Etico e del Modello 231 e la sottoscrizione dell’impegno nel rispettarli da parte del fornitore garantisce l’adempimento del Gruppo alle prescrizioni della certificazione SA8000.

Nel 2022, il numero di fornitori valutati secondo criteri di sostenibilità si attesta al 94%¹⁸. Rispetto al precedente esercizio, si è provveduto a restringere il numero di fornitori oggetto di valutazione, considerando solo quelli più significativi¹⁹.

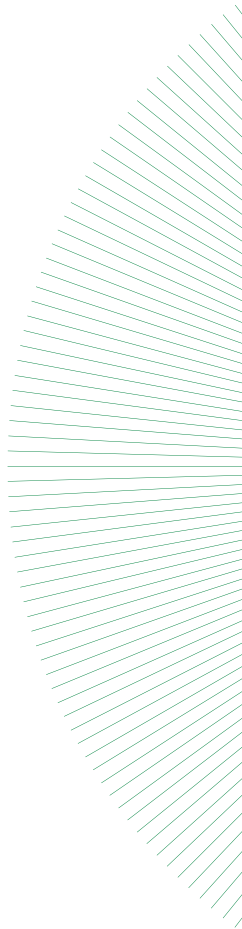
Tra le Società del Gruppo Almagiva, un caso particolare è rappresentato da Sadel, che si occupa di sviluppare e produrre le centraline di bordo dei treni. La Società acquista varie tipologie di componentistica, che assembla nella propria sede operativa di Bologna, da tre principali tipologie di fornitori: fornitori di **classe 1** (fornitori “core” che svolgono un’attività su specifiche a disegno/custom e conto terzi), di **classe 2** (fornitori di servizio e costruttori) e di **classe 3** (distributori). Ai fornitori di classe 1 con fatturato superiore a 20.000 €, con ragione sociale italiana e che non sono parte del Gruppo Almagiva (fornitori core), è dedicato un processo di qualifica distinto, nel rispetto della procedura di Gruppo, mentre le restanti categorie di fornitori vengono gestite in linea con il processo di Gruppo. Collaborando, direttamente ed indirettamente, con i maggiori gruppi internazionali di costruttori dei treni (es.: Hitachi e Alstom), il controllo sulla catena di fornitura è sia sui fornitori a monte, sia sulle attività stesse della Società e la tematica della responsabilità è sempre più fondamentale, tanto da aver dato avvio ad attività come l’adesione ad Ecovadis, piattaforma che valuta la Responsabilità Sociale d’impresa, gli acquisti sostenibili ed i rischi connessi.

Ai fornitori presenti nell’albo, di nazionalità italiana e con fatturato superiore a 20.000 €, Sadel richiede di sottoscrivere il documento di Gruppo “Impegno Legale, Etico, Sociale, Ambientale ed Energetico dei Fornitori”, dove vengono riportati i principi generali che i fornitori devono rispettare.

In Brasile, le attività di acquisto sono accentrate e seguite da un reparto acquisti dedicato, che gestisce le richieste delle varie consociate presenti nel territorio, principalmente inerenti a: fornitura di energia per i siti, collegamenti per la connettività delle operazioni del cliente, servizi per le risorse umane, contratti di locazione dei siti e attività legate a investimenti e spese IT. Gli acquisti sono regolati dalla **Politica degli acquisti del Gruppo in Brasile**, che ne delinea le condizioni, il processo e i flussi previsti per tali attività. Attualmente, in Brasile tutti i fornitori risiedono in territorio nazionale. Nell’ambito della politica degli acquisti, ad ogni fornitore viene richiesto di rilasciare dichiarazioni in merito alla “Politica de Combate à Escravidão Moderna, Trabalho Infantil e Tráfico Humano” (Politica di lotta alla schiavitù moderna, al lavoro minorile e al traffico umano), Política Ambiental (Politica ambientale), Responsabilidade Social, Ambiental e Sustentabilidade (Responsabilità sociale, ambientale e di sostenibilità). Il Manuale del Fornitore afferma chiaramente che i fornitori sono responsabili e riconoscono le linee guida del Patto Globale delle Nazioni Unite e specifica raccomandazioni relative alla responsabilità sociale d’impresa che essi sono tenuti a seguire: i fornitori che sottoscrivono il modulo di registrazione sono dunque consapevoli di dover rispettare tali impegni.

¹⁸ Il processo di valutazione dei fornitori si riferisce alle seguenti Società del Gruppo: Almagiva S.p.A., Almagiva S.p.A., Sadel S.p.A. e Almagiva do Brasil, i cui dati sono stati resi disponibili.

¹⁹ È stata fissata una soglia pari a 20.000 €, pertanto sono stati presi in considerazione nei criteri di valutazione soltanto i nuovi fornitori che, nel corso del 2022, hanno registrato un totale di ordinato superiore a questa soglia.



5.

Ambiente





Siamo CONOSCENZA

VIVA

5.1 Il Gruppo Almoviva per la sostenibilità

Almoviva pone forte impegno e attenzione verso e questioni ambientali attraverso azioni di monitoraggio e di efficientamento.



In linea con il Codice Etico e con la Politica di Gruppo, Almoviva pone sempre più impegno e attenzione verso le questioni ambientali e le sfide poste dal cambiamento climatico e, a tal fine, monitora costantemente le emissioni e i consumi energetici, promuovendo l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e cercando di ridurre gli sprechi e le esternalità negative per l'ambiente in un'ottica di economia circolare.

In tale contesto il Gruppo si impegna a perseguire obiettivi di miglioramento nell'efficienza ambientale ed energetica, mediante l'implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale ed Energetico (SGA-SGE)**. Al fine di garantire un corretto funzionamento del Sistema di gestione sono stati identificati i ruoli, le responsabilità, i compiti e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, svolge e controlla le attività che hanno un impatto (attuale o potenziale) sull'ambiente, nonché le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento del modello. Il coinvolgimento di tutti i livelli aziendali risulta essere strumentale al fine di implementare quotidianamente la politica ambientale ed energetica in quanto la tutela ambientale viene considerata trasversale ad ogni attività.

Le principali sedi di Almoviva S.p.A. sono certificate **ISO14001 e ISO50001**. I manuali, le policy e le procedure per una gestione efficiente dell'uso dell'energia sono estesi a tutte le Aziende e le sedi del Gruppo. Tutti i dati vengono rilevati con cadenza

mensile, confrontati con i target e, in caso di eventuali scostamenti, vengono analizzate le cause per risolvere i problemi che li hanno generati.

Nel favorire la mitigazione e l'adattamento al cambiamento climatico, Almoviva si impegna a portare avanti progetti, buone pratiche e iniziative, nel rispetto dei **Principi della Dichiarazione di Rio de Janeiro del 1992**. Tra i principi delineati è presente il **Principio di Precauzione**, in cui l'organizzazione si riconosce totalmente, il quale sancisce che, in caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di una piena certezza scientifica non deve costituire un motivo per differire l'adozione di misure adeguate ed effettive, anche in rapporto ai costi, dirette a prevenire il degrado ambientale.

L'impegno di Almoviva verso i temi di sostenibilità si è inoltre concretizzato dall'ingresso della Società in varie Fondazioni, tra cui:

- la **Fondazione per la Sostenibilità Digitale** che, attraverso iniziative di ricerca, di comunicazione, di formazione e di advocacy mira a contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 in tema di sostenibilità, tra i quali gli obiettivi ambientali;
- la **Fondazione per lo sviluppo sostenibile**, che supporta imprese ed organizzazioni dei principali settori nello sviluppo di un'economia sostenibile, accompagnandoli nel percorso di transizione ecologica su temi strategici quali: la neutralità climatica e la transizione energetica, l'economia circolare e rigenerativa, le green city e la mobilità sostenibile, il capitale naturale;
- la **Fondazione Venezia Capitale della Sostenibilità**, che nasce con l'obiettivo di realizzare un nuovo modello integrato (ambientale, economico, sociale) di sviluppo sostenibile territoriale, che possa essere di riferimento per altre realtà urbane nel resto del mondo. Tra i vari aspetti su cui si sviluppa la sfera di attività della Fondazione rientrano la **transizione energetica e ambientale**, al fine di promuovere le filiere dell'energia rinnovabile e la decarbonizzazione dei trasporti, e lo **sviluppo di un polo di idrogeno** e delle energie alternative, che abbia ricadute sull'intera regione e i suoi distretti produttivi energivori; turismo sostenibile.

Il Gruppo, inoltre, investe nella **diffusione della cultura della salvaguardia ambientale** ai propri dipendenti, organizzando sessioni informative e formative ed aggiornandoli periodicamente per mezzo di campagne di sensibilizzazione, di una newsletter e di una sezione intranet dedicata.

LE PRINCIPALI INIZIATIVE AVVIATE DA ALMAVIVA A TUTELA E SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Almaviva Green

All'interno delle singole componenti aziendali è stato avviato dal 2008 il Progetto **Almaviva Green**, un modello innovativo di relazioni industriali che coinvolge un Green Team misto e trasversale composto da diversi rappresentanti delle aree dell'organizzazione al fine di raggiungere gli obiettivi ambientali ed energetici. Tale modello si basa su tre direttrici di intervento: **Azienda green**, l'attuazione di modelli di comportamento, volti a ridurre i consumi e l'impatto ambientale ed energetico delle attività aziendali; **Green IT**, approccio all'uso efficiente delle tecnologie dell'informazione per ridurre il consumo di risorse, massimizzare l'efficienza energetica dei servizi erogati e dei prodotti durante l'intero ciclo di vita degli stessi; **Soluzioni IT per l'Ambiente**, valorizzazione e sviluppo di esperienze, competenze e tecnologie proprie di Almaviva per innovare l'offerta commerciale dell'Azienda in campo ambientale ed energetico.

Posidonieto Almaviva

Almaviva sostiene il progetto di ZeroCO₂ in partnership con Worldrise Onlus: l'iniziativa consiste nella realizzazione di una **prateria marina di posidonia**, in Sardegna nel Golfo Aranci, alla quale Almaviva ha contribuito piantando circa 400 talee a coprire una superficie di 16 mq di piante. La posidonia è la pianta più importante del Mediterraneo, forma praterie sottomarine che producono ossigeno, assorbono anidride carbonica, producono biomassa e nutrienti, consolidano il fondale e prevengono l'erosione delle coste. Si tratta di una pianta a rischio per l'aumento delle temperature, l'acidificazione degli oceani, la pesca a strascico illegale sottocosta e l'ancoraggio indiscriminato. Attraverso questa iniziativa di riforestazione marina, Almaviva vuole promuovere una **cultura della sostenibilità**, limitando la carbon footprint e il cambiamento climatico.

Piccola Foresta Almaviva in Guatemala

Almaviva ha deciso di intraprendere la strada della **carbon neutrality**, un progetto pluriennale il cui traguardo è il bilanciamento tra CO₂ prodotta e compensata. A tal proposito, è stata realizzata una **piccola foresta** nella regione del Petén in Guatemala. Della Foresta Almaviva è possibile seguire "in diretta" la crescita su una pagina web dedicata dove monitorare il numero di alberi piantati e la quantità di CO₂ compensata.



5.2 Gli impatti ambientali di Almaviva

Il Gruppo Almaviva misura le proprie performance ambientali per comprendere gli impatti delle proprie attività sull'ambiente ed attuare piani e azioni di miglioramento.

- 1 **Obblighi di conformità** attraverso cui viene individuata tutta la normativa ambientale ed energetica applicabile al Gruppo, nonché tutti gli altri obblighi di conformità derivanti dal contesto di riferimento. I risultati di tale valutazione influenzano le valutazioni del livello di gravità per ciascun aspetto ambientale ed energetico e determinano eventuali rischi ed opportunità;
- 2 **Analisi Qualitativa** degli aspetti ambientali ed energetici legati ad attività, prodotti e servizi del sito;
- 3 **Quantificazione** a consuntivo degli aspetti ambientali ed energetici;
- 4 **Valutazione della significatività** degli aspetti ambientali ed energetici, utilizzando una metodologia di tipo semi-quantitativo;
- 5 **Registrazione della valutazione** degli aspetti ambientali ed energetici;
- 6 **Monitoraggio** dei **rischi** e delle **opportunità** di miglioramento identificati.

5.2.1 La gestione e il controllo dei rischi ambientali

Al fine di identificare i rischi e le opportunità ambientali ed energetiche e di pianificare le attività rispetto agli obiettivi del Modello SGA-SGE, il Gruppo segue una precisa metodologia. Una prima fase prevede l'analisi di contesto relativamente agli obblighi di conformità e agli aspetti ambientali ed energetici significativi, nonché alle esigenze delle parti interessate e a fattori contestuali.

Una volta determinati rischi e opportunità tramite una valutazione di significatività, viene definito quali di essi debbano essere affrontati per prevenirne o ridurne gli impatti attraverso la definizione di azioni la cui efficacia costituisce oggetto di valutazione e di riesame periodico.

Il processo adottato per l'effettuazione dell'analisi dei rischi ambientali ed energetici prevede sei distinte fasi:

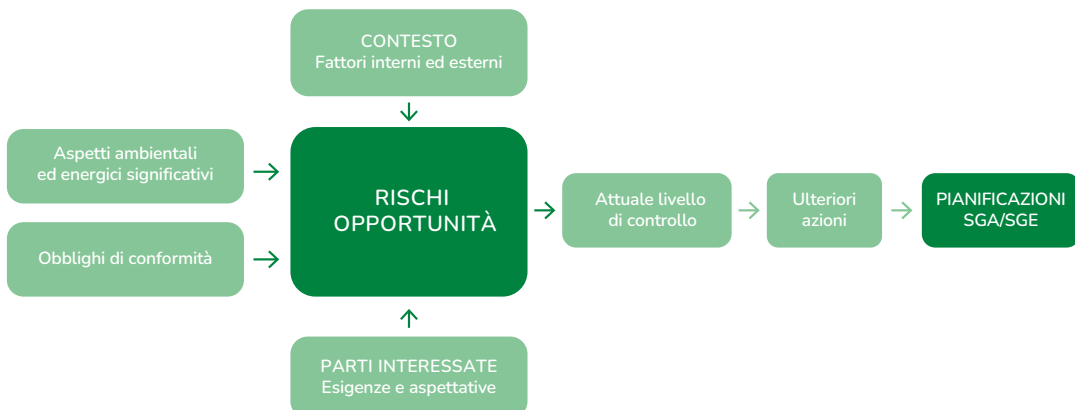
5.2.2 Aspetti ambientali significativi

Il Gruppo Almaviva, grazie all'analisi di materialità e ad analisi interne svolte in alcune Società, ha identificato i seguenti temi materiali del proprio contesto correlato agli aspetti ambientali: **consumi energetici e lotta al cambiamento climatico, economia circolare dei dispositivi elettronici, gestione della risorsa idrica.**

Il consumo energetico e le emissioni

Il consumo di energia rappresenta un aspetto ambientale centrale per il Gruppo Almaviva che, al fine di indirizzare in maniera consapevole le scelte energetiche aziendali, si impegna a quantificare e rendicontare periodicamente i propri consumi energetici e le proprie emissioni di gas a effetto serra. Per fronteggiare i consumi, dovuti principalmente all'utilizzo dei veicoli della flotta aziendale, all'energia impiegata per il

Schema analisi rischi/opportunità e pianificazione SGA ed SGE



Almaviva S.p.A. ha identificato gli aspetti ambientali che hanno gli impatti più significativi negli ambiti del consumo di energia, della produzione di rifiuti e del consumo di acqua. In particolare, è stata effettuata un'attività di analisi ambientale ed energetica di Almaviva SpA e delle sue sedi.

La valutazione considera sia gli aspetti ambientali e gli usi energetici diretti (che la Società può tenere sotto controllo) sia gli aspetti ambientali indiretti (sui quali possono intervenire soggetti terzi nei cui confronti l'Azienda può esercitare solamente un'influenza, attraverso la sottoscrizione di adeguati accordi contrattuali).

A ciascuno degli aspetti ambientali viene assegnato un punteggio che varia da condizioni ad impatto ambientale accettabile a condizioni ad impatto ambientale ed energetico a livello di attenzione per passare poi a situazioni più critiche. Tra le tematiche oggetto di attenzione, a titolo di esempio, occorre ricordare:

Consumi energetici: tale aspetto, che risulta essere direttamente controllabile da parte della Società ha, tra i principali rischi quello di un eccesso nei consumi a causa di presenza di guasti nell'impianto o di una non corretta applicazione delle policy. Se nelle due principali sedi romane il monitoraggio energetico

e degli impianti è effettuato in tempo reale per scongiurare consumi anomali e malfunzionamenti, anche in tutte le altre sedi del Gruppo, con modalità differenti a seconda della dimensione e del servizio erogato vengono effettuate le medesime verifiche periodiche.

Rifiuti: tale aspetto ha tra i principali rischi quello di una non corretta differenziazione e gestione dei rifiuti prodotti. Nelle sedi di Roma e di Milano, quelle soggette alla maggior quantità di smaltimenti, viene effettuato un controllo diretto e da parte di terzi e vi è la nomina di un D.G.S.A. (Dangerous Goods Safety Advisor). In tutte le altre sedi, invece, in funzione della dimensione vengono effettuati dei controlli da parte di terzi intervenendo su eventuali anomalie.

Consumi di acqua della rete idrica e sanitaria: tale aspetto, direttamente controllabile dalla Società, presenta tra i principali rischi quello di presenza di perdite nei circuiti e di guasti nell'impianto. Nelle due sedi principali romane il monitoraggio del consumo di acqua è effettuato in tempo reale per scongiurare eventuali anomalie; nelle altre sedi del Gruppo, con modalità differenti a seconda della dimensione e del servizio erogato vengono effettuate le medesime verifiche periodiche.

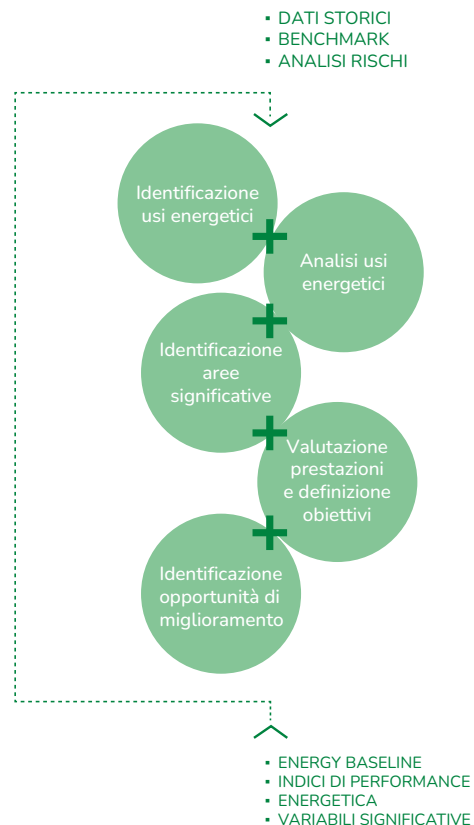
riscaldamento e all'energia elettrica acquistata dalla rete per uffici, il Gruppo si impegna a:

- **incoraggiare il dialogo e accrescere la consapevolezza** sulla politica ambientale ed energetica del Gruppo, sia all'interno sia all'esterno della struttura aziendale;
- **monitorare periodicamente** i consumi attraverso l'impiego di sistemi informativi per la gestione energetica;
- valutare le variabili energetiche in fase di progettazione e sviluppo delle forniture al fine di **individuare le soluzioni migliori** dal punto di vista della tutela dell'ambiente nella scelta dei supporti hardware e nelle applicazioni del software;
- definire periodicamente **obiettivi di miglioramento** ambientale e di efficienza energetica e verificarne il raggiungimento.

Il processo di pianificazione energetica

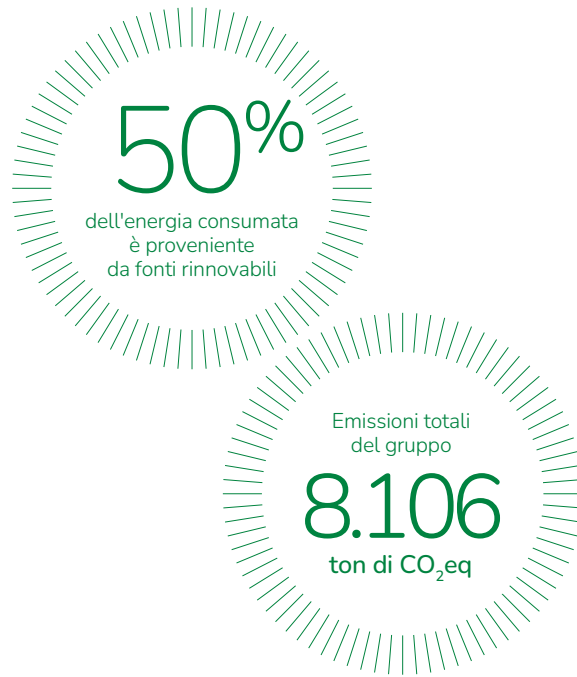
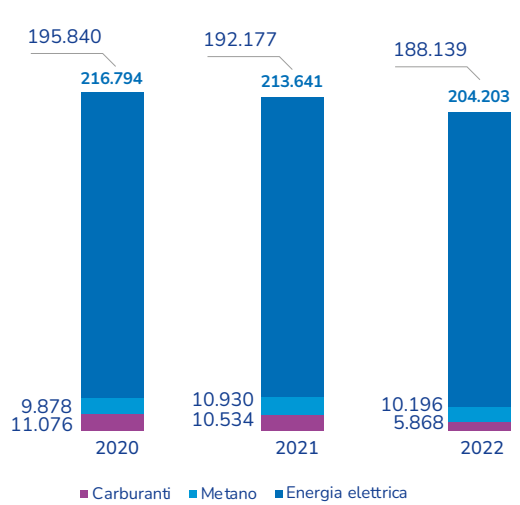
Il Gruppo, a partire dal 2010 si è inoltre dotato di un Processo di Pianificazione Energetica, attraverso il quale poter identificare, partendo dall'analisi delle attività che influenzano i consumi energetici, un piano di azione per il miglioramento delle prestazioni energetiche. Il processo implica cinque fasi principali, partendo dall'identificazione e analisi degli usi

Il processo di pianificazione energetica



Consumi di energia per tipologia di fonte (2020 – 2021 -2022)

Consumi di energia (GJ) per tipologia di fonte



energetici grazie a studi preliminari basati sullo storico dei dati, le analisi di benchmark e di rischio. A seguito dell'identificazione delle aree di consumo maggiormente significative segue la valutazione delle performance, la definizione degli obiettivi e l'identificazione di opportunità di miglioramento

Nel 2022, **i consumi totali di energia**, dovuti all'utilizzo di carburanti per la flotta auto e all'acquisto ed energia elettrica **ammontano a circa 204.203 GJ**, in diminuzione rispetto agli anni precedenti (pari a 213.641 GJ nel 2021 e 216.794 GJ nel 2020).

A livello di Gruppo, circa **il 50 % di tutta l'energia elettrica consumata** è rappresentata da **energia proveniente da fonti rinnovabili**: ciò è dovuto in particolare alla quota parte di energia elettrica acquistata da Almaviva do Brasil, pari all'**86%** dell'energia totale acquistata dalla Società, che deriva da energia da **fonti rinnovabili** certificata tramite garanzia d'origine.

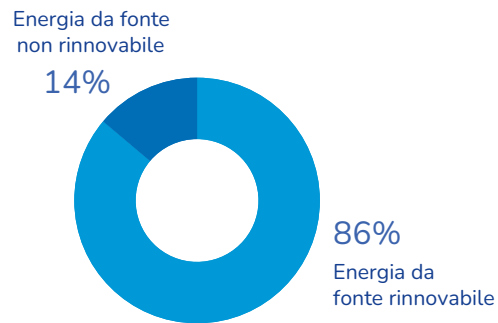
Per quanto riguarda invece le emissioni di gas serra, queste si dividono in emissioni dirette ed emissioni indirette.

Le emissioni dirette (Scope 1) derivano dalle operazioni delle Società, prodotte da fonti di proprietà o controllate dalle Società.

Le emissioni indirette sono associate all'attività delle Società, ma provenienti da sorgenti di proprietà o sotto il controllo di terzi. Si classificano in:

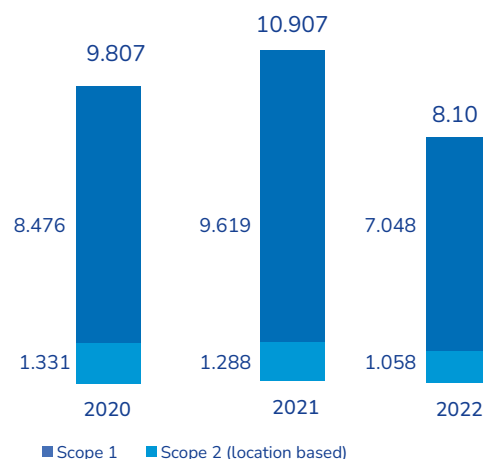
- **Scope 2:** emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica, vapore, calore o raffreddamento acquistati;
- **Scope 3:** emissioni derivante da altre fonti non direttamente controllate dalle Società.

Energia acquistata dal Brasile per tipologia (GJ) 2022



Emissioni di COeq suddivise in Scope 1 e Scope 2 (location based)

Le emissioni di CO₂eq in (tCO₂eq)



Per il Gruppo Almagiva le emissioni rendicontate all'interno del presente documento sono quelle di Scope 1 e Scope 2, mentre le emissioni Scope 3 vengono considerate parzialmente in relazione ai viaggi di business.

Le **emissioni totali** (Location-based) relative alle attività del Gruppo ammontano a **8.106 tonnellate di CO₂eq**.²⁰ I consumi registrati nel corso del 2022 presentano un **trend decrescente** rispetto ai precedenti anni, grazie anche alla sensibilità del Gruppo alla tematica del risparmio energetico.

Come si può evincere dal grafico, nel corso del 2022 il Paese con il **maggiore generazione di emissioni** (Scope 1 e Scope 2) risulta essere **l'Italia**. Ciò è dovuto principalmente ad un elevato volume di attività e numero di sedi, nonché dallo specifico mix energetico del Paese.

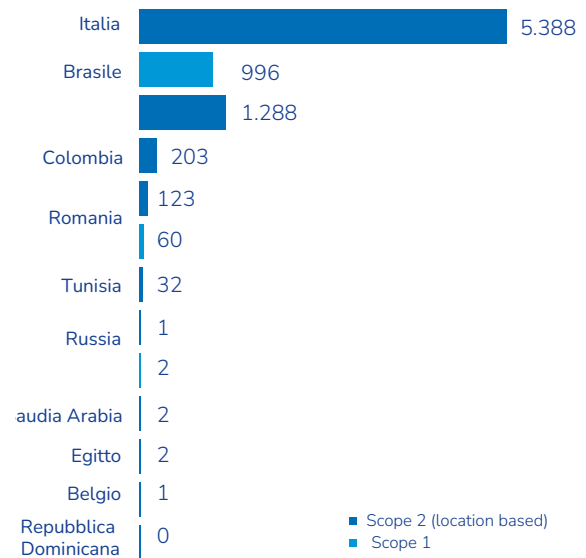
Con riferimento all'energia elettrica acquistata (Scope 2), il Paese che risulta aver ridotto maggiormente le proprie emissioni risulta essere il Brasile che ha registrato un ammontare di emissioni di Scope 2 (location based) pari a 1.288 tCO₂eq nel 2022 che, grazie all'acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili e alla riduzione dei consumi energetici, ha diminuito del 66% le proprie emissioni rispetto al 2021 (3.832 tCO₂eq nel corso del 2021). Anche l'Italia, grazie alla riduzione dei consumi di energia elettrica, ha registrato un decremento delle emissioni del 4% rispetto al 2021.

Oltre ai consumi degli edifici, Almagiva si avvale di alcuni **Data Center**, per i quali vengono effettuati investimenti periodici per rinnovi tecnologici dei macchinari volti all'ammmodernamento dell'impianto e all'efficientamento energetico. Negli ultimi anni sono stati **ridotti i consumi di oltre il 60%**, mentre la potenza di calcolo complessiva è più che triplicata.

Nel corso del 2022 è inoltre stato definito un piano strategico per la migrazione dei sistemi delle Società del Gruppo a tecnologie di tipo **green cloud**, quale soluzione più sostenibile per conservare l'enorme mole di dati prodotta.

Emissioni di CO₂eq per Paese suddivise in Scope 1 e Scope 2 (2022)

Emissioni Scope 1 e Scope 2 (location based) per Paese



Tra le attività significative a livello ambientale per il Gruppo Almagiva rientrano i viaggi di business²¹ (scope 3 business travel, categoria n. 6) che, nel corso del 2022, hanno contribuito ad emettere un totale di **1.104,42 tonnellate di CO₂eq**, suddivise in viaggi:

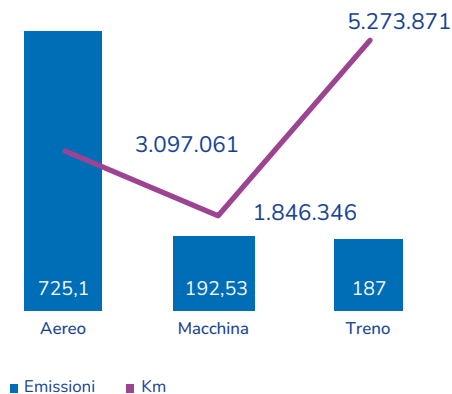
- in **aereo** per un totale di **3.097.061 chilometri**, corrispondenti all'emissione di circa **725,1 tonnellate di CO₂eq** (rispetto ai 1.204.207 km percorsi nel 2021 corrispondenti all'emissione di circa 295,1 tonnellate di CO₂eq)
- in **macchina**, per un totale di **1.846.346 km** corrispondenti a **192,53 tonnellate di CO₂eq** (in aumento rispetto ai 1.523.655 km del 2021, corrispondenti a 164,59 tonnellate di CO₂eq)
- in **treno**, dove sono stati percorsi **5.273.871 km**, che hanno contribuito all'emissione di circa **187 tonnellate di CO₂eq** (in aumento rispetto ai 1.839.194 km nel 2021, corrispondenti a 65,3 tonnellate di CO₂eq).

Questi aumenti considerevoli registrati per tutte le tipologie di viaggio rispetto al 2021 sono dovuti ad un'espansione del perimetro del business di Almagiva, così come ad un aumento nelle attività internazionali, e ad un ritorno ad una "nuova normalità" post pandemia da Covid-19 per quanto riguarda gli incontri di business con clienti e partner.

20 Il dato relativo alle emissioni Scope 2 (location based) del 2021 e del 2022, pari rispettivamente a 10.907 ton CO₂eq e 9.807 tonCO₂eq, ha subito una variazione rispetto al totale riportato nel Report di Sostenibilità 2021 (pari a 12.626 tonCO₂eq nel 2021 e 15.483 tonCO₂eq nel 2020). Ciò è dovuto principalmente all'aggiornamento della metodologia di calcolo e al perfezionamento dei dati presi in considerazione.

21 I viaggi di business si riferiscono alle seguenti società del Perimetro Italia: Almagiva S.p.A., Almagiva Contact, Almagiva Digitaltec, Almagiva, Kline, Pervice, Reactive, Sadel, Sister, Data Appeal.

Emissioni GHG da Viaggi di lavoro 2022 per tipologia di mezzo



Con lo scopo di minimizzare l'impatto ambientale associato alla mobilità dei propri dipendenti, Almaviva ha condotto nel 2022 **un'indagine sulla mobilità sostenibile**, che ha coinvolto 6.500 dipendenti del Gruppo allocati in diverse sedi, e che ha evidenziato l'uso prevalente dell'auto come mezzo di trasporto per raggiungere l'ufficio. Inoltre, l'indagine ha messo in luce la scarsa efficienza temporale dei mezzi pubblici e la difficoltà di utilizzare la bicicletta a causa della mancanza di piste ciclabili o delle eccessive distanze tra casa e lavoro.

Le iniziative proposte e più apprezzate dai dipendenti sono: incoraggiare l'uso di auto elettriche e ibride plug-in installando più punti di ricarica presso le sedi principali; sviluppare il carpooling tra persone con le stesse esigenze di trasporto; incoraggiare la mobilità condivisa (come scooter condivisi, monopattini e biciclette elettriche).

Questi risultati sono stati implementati nel **Piano degli spostamenti casa-lavoro 2022** che contiene le azioni in corso e quelle previste per creare un sistema di mobilità aziendale efficiente, intelligente e sostenibile.

Le Società controllate da Almaviva, inoltre, sia in Italia sia all'esterno adottano numerose misure ed iniziative al fine di minimizzare i propri impatti energetici:

- **Wedoo**, nel corso degli anni, ha adottato una politica di informazione ai dipendenti per cercare di evitare gli sprechi e limitare l'impatto ambientale. Il consumo elettrico, data la tipologia di lavoro svolta, è il principale componente di consumo, pertanto, tutte le fonti di illuminazione della struttura sono state sostituite con luci a LED, e in alcuni casi sono stati installati sistemi d'accensione luci comandati da fotocellule di movimento nei corridoi. Inoltre, ove possibile, sono stati predisposti timer di spegnimento e accensione automatici per apparecchiature comuni.

- **Almaviva do Brasil** la Società utilizza una quota parte della propria energia (circa l'86%) da fonti rinnovabili certificate (I-REC). In un'ottica di minimizzazione dei consumi energetici sono state implementate diverse misure: tra queste, i responsabili della Manutenzione e delle Strutture, ad esempio, effettuano giri notturni per garantire lo spegnimento dei computer, degli impianti di condizionamento e dell'illuminazione durante l'orario di apertura per ridurre il consumo energetico; le macchine obsolete vengono sostituite, i materiali vengono raccolti per il riciclaggio dell'elettronica. Tutti i dipendenti e il personale operativo sono guidati attraverso campagne di comunicazione a spegnere quotidianamente computer e monitor al termine del lavoro.
- **Almaviva Tunisie** ha adottato diverse azioni nel corso del 2022 per contribuire al risparmio energetico, tra cui l'impiego e la sostituzione dei dispositivi di illuminazione con tecnologia LED, il miglioramento dell'isolamento termico mediante la sostituzione di alcune finestre, l'acquisto di apparecchiature informatiche a consumo energetico ridotto, l'impiego di termostati per regolare in maniera ottimale la temperatura ambientale, sia in inverno che in estate. Inoltre, la Società promuove attivamente una cultura aziendale volta al risparmio energetico, coinvolgendo i dipendenti e sensibilizzandoli sulle pratiche sostenibili, non soltanto in termini di consumo di energia, ma anche nella riduzione dell'uso di carta attraverso l'adozione di soluzioni digitali.
- **Almacontact SAS Colombia** misura costantemente i propri consumi energetici mensili. Tra le misure adottate per sensibilizzare al corretto utilizzo dell'energia occorre ricordare la sostituzione negli edifici delle lampadine tradizionali con le lampadine a LED. Inoltre, la popolazione aziendale è stata informata rispetto alle corrette modalità di caricamento delle apparecchiature elettroniche, spegnendole alla fine della giornata e scollegandole dalle prese qualora esse non necessitino di essere ricaricate o qualora abbiano raggiunto il livello di carica stabilita.

Con riferimento alla **strategia di sostenibilità** definita dal Gruppo, nel corso dell'anno sono state definite varie misure in **ambito ambientale**, tra cui:

- l'installazione di punti di ricarica di auto elettriche e ibride plug-in per favorire l'adozione di tale tipologia di veicoli in Italia;
- l'implementazione di una strategia di decarbonizzazione attraverso l'acquisto di energia da fonti rinnovabili a tassi progressivamente crescenti;
- la selezione di nuovi edifici contrattati dal Gruppo con il vincolo della elevata classe energetica e l'assenza di impianti a gas.

La gestione circolare dei rifiuti

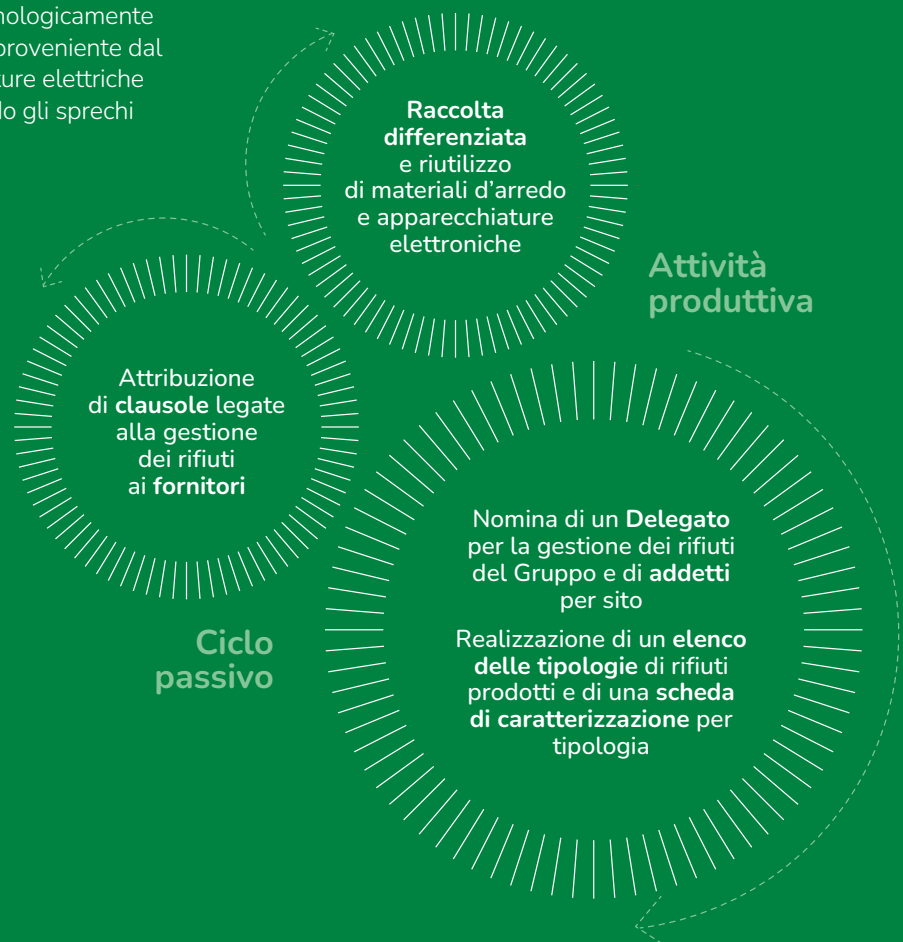
Il Gruppo Almagia, come conseguenza della propria attività di impresa, risulta direttamente o indirettamente produttore di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi e ha adottato, per questa ragione, un approccio finalizzato alla mitigazione degli impatti ambientali correlati, all'uso efficiente degli strumenti tecnologici, anche riducendo l'impiego di materiali pericolosi, e al monitoraggio della produzione di rifiuti con particolare riferimento a quelli contenenti sostanze tossiche particolarmente inquinanti e di difficile smaltimento, ponendo attenzione alla corretta raccolta e al corretto smaltimento dei rifiuti prodotti presso le sedi aziendali.

Il processo per la gestione dei rifiuti è regolamentato da una **specificata procedura**, ripresa e approfondita all'interno di una nota operativa indirizzata alle funzioni che sono direttamente coinvolte nella gestione dei rifiuti. Il Gruppo Almagia, al fine di gestire i rifiuti generati dai processi operativi delle diverse aree di business, programma le attività operative e di smaltimento di tutte le sostanze e i materiali in eccesso, riducendone ove possibile gli impatti sull'ambiente. La componente rifiuti viene trattata anche nella procedura di ciclo passivo in ottica di sostenibilità ed economia circolare attraverso l'attribuzione di specifiche clausole nella stipulazione di accordi con i fornitori. Il Gruppo si avvale di partner e fornitori che, attraverso la selezione degli impianti di destinazione specializzati e tecnologicamente avanzati, valorizzano il materiale proveniente dal recupero dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) riducendo gli sprechi

e generando nuove materie prime. A tal fine, le condizioni generali di contratto e i template utilizzati per la formalizzazione degli ordini di acquisto contengono specifiche clausole legate alla gestione dei rifiuti, che ne verificano il grado di aderenza al Codice Etico e agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

Le linee direttrici del processo di gestione dei rifiuti comprendono:

- **Pianificazione delle attività operative e di smaltimento**, attribuendo ruoli e responsabilità di processo;
- **Attribuzione di clausole** legate alla gestione dei rifiuti nelle condizioni generali di contratto nelle fasi di selezione dei fornitori, sia che questi svolgano attività specifiche di gestione dei rifiuti, sia che si occupino di attività di manutenzione degli impianti del sito e dei servizi accessori, e nei template per la formalizzazione degli ordini di acquisto con l'obiettivo di assicurare un adeguato monitoraggio delle prestazioni ambientali del fornitore;
- Attività di **raccolta differenziata** supportata da campagne di sensibilizzazione e **riutilizzo di materiali** d'arredo e riciclo delle apparecchiature elettroniche (non obsolete) nel business o in alcune realtà del terzo settore e del territorio in cui opera il Gruppo.



Almaviva ha nominato un **Delegato alla gestione dei rifiuti** a livello di Gruppo, supportato da singoli addetti per sito, al fine di presidiare in modo omogeneo ed uniforme la gestione dei rifiuti. Ha definito, inoltre, un elenco puntuale delle tipologie di rifiuti prodotti direttamente e/o indirettamente nei siti aziendali del Gruppo Almaviva e/o nell'ambito della gestione di servizi concordati con i propri clienti. Per ciascuna tipologia di rifiuti è stata prodotta una specifica scheda di caratterizzazione predisposta ed aggiornata periodicamente dal consulente **D.G.S.A. (Dangerous Goods Safety Adviser)**, allo scopo di identificarne il livello di pericolo e le specifiche modalità di trattamento e trasporto secondo la normativa vigente

Dalla Relazione Annuale, predisposta in ottemperanza agli obblighi di legge dal D.G.S.A.²², emerge che, nel corso del 2022, relativamente alla movimentazione e trasporto di rifiuti speciali pericolosi, non si sono verificati incidenti che abbiano recato pregiudizio alle persone, ai beni o all'ambiente, tali da richiedere la stesura di una apposita relazione di incidente.

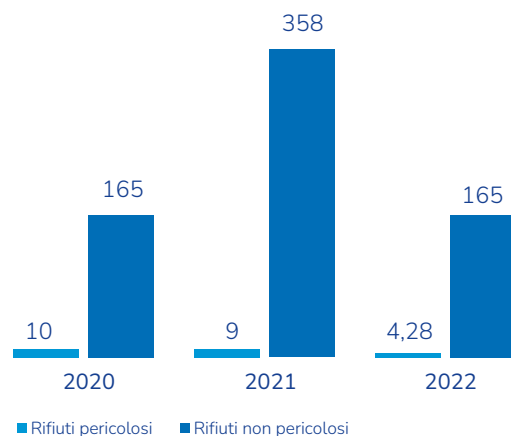
Nel 2022 Almaviva ha partecipato alla **Conferenza Nazionale del Riciclo** promossa dalla Fondazione Sviluppo Sostenibile: in particolare, la Società ha preso parte alla sessione dedicata a "Il riciclo: una finestra sull'innovazione", durante la quale sono state presentate iniziative innovative di riciclo per alcune delle principali filiere.

I rifiuti prodotti nel 2022 sono pari a circa **169 mila tonnellate**, in diminuzione rispetto all'anno precedente (circa 368 mila tonnellate nel 2021). L'incremento considerevole delle quantità prodotte nel 2021 era da attribuire all'attività straordinaria di smaltimento materiali a seguito della depersonalizzazione degli spazi e delle postazioni. Nel 2022, il Gruppo Almaviva ha affidato la maggioranza delle attività di smaltimento delle apparecchiature elettroniche a partner che fanno propria la strategia del recupero e che si ispirano ai valori della trasparenza, dell'efficienza e della sostenibilità.

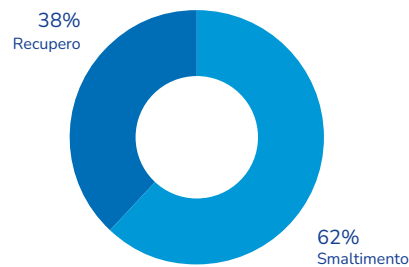
Le componenti che risultano essere maggiormente significative risultano essere i rifiuti ingombranti e la carta.

²² Relativamente alla nomina del D.G.S.A. questa è relativa ai soli siti di Roma. Il campo di applicazione della Relazione Annuale fa riferimento, pertanto, solo a questi siti. Si segnala, inoltre, che anche negli altri siti non si sono verificate segnalazioni.

Rifiuti pericolosi e non pericolosi generati nel triennio (kton)



Rifiuti generati nel 2022 per destinazione (ton).



Le Società del Gruppo pongono particolare attenzione al riutilizzo e allo smaltimento dei rifiuti.

- **Wedoo**, ad esempio, da sempre adotta logiche di circolarità per ridurre al minimo il possibile spreco. Un computer performante, dopo alti livelli di utilizzo, quando comincia a diventare obsoleto, viene solitamente sostituito con uno più aggiornato e maggiormente performante e viene consegnato ad utenti che non richiedono alte prestazioni. Successivamente, dopo un altro paio di anni, se ancora utilizzabile viene trasformato in computer "muletto" d'emergenza, altrimenti viene donato ad enti pubblici come ospedali o scuole, che per le caratteristiche d'uso possono ancora sfruttarlo, o in ultima istanza, rivenduto, integro o in pezzi. Di conseguenza il possibile rifiuto elettronico si riduce a quantità veramente minime, quasi del tutto trascurabili. Stesso ciclo vita viene adottato per cellulari, oggetti d'arredo, illuminazione e quant'altro possa essere in qualche modo riutilizzato.
- **Sadel**, nel corso del 2022, ha attuato una politica di sensibilizzazione sulle tematiche ambientali legate all'utilizzo di materiali ecosostenibili in sostituzione della plastica, rivolta ai propri fornitori di materiali per l'imballo dei propri prodotti. Questa iniziativa si è poi concretizzata nella

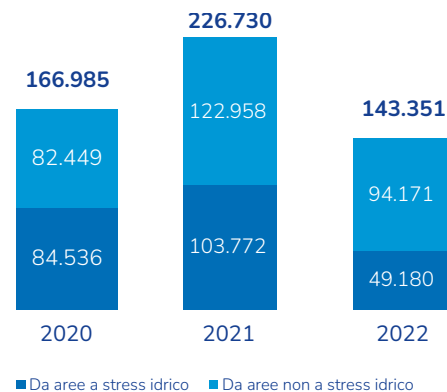
sostituzione della plastica con cartone o carta pressata utilizzati nell'imballaggio dei prodotti per una commessa internazionale.

- Le attività sviluppate all'interno di **Almaviva do Brasil** rilevano bassi rischi ambientali: i rifiuti di maggiore impatto sono la carta, il non riciclabile e l'elettronica. Questi residui sono sottoposti a processi di raccolta e riciclaggio, evitando così uno smaltimento scorretto nell'ambiente. In particolare, i dispositivi elettronici devono essere notificati e conservati nel contenitore corretto. Nel corso del 2022, la Società ha segnalato tutti i computer (monitor e CPU) non funzionanti nelle sedi, i cui materiali elettronici verranno riciclati da un'azienda certificata e qualificata che fornisce al mittente un certificato di destinazione. L'Azienda nell'ottica di ridurre i rifiuti e la loro produzione (riciclabili e non) si pone come obiettivo principale l'implementazione della raccolta differenziata in tutti i siti entro il 2024.
- Anche per **Almaviva Tunisie** la gestione degli impatti legati ai rifiuti è un elemento cruciale. Tra le misure adottate vi sono l'implementazione di pratiche mirate a ridurre al minimo la produzione di rifiuti, la raccolta della carta e delle bottiglie di plastica da parte di aziende specializzate nel riciclaggio, la raccolta dei tappi di plastica da destinare ad un'associazione che fornisce sedie a rotelle per i disabili.
- Nell'ambito delle attività in Colombia, **Almacontact SAS**, dispone di punti ecologici per la raccolta di bottiglie di plastica e di rifiuti come la carta. La Società, su base mensile, consegna i rifiuti prodotti alla Fondazione Planet, che ne garantisce la trasformazione e l'utilizzo. Inoltre, al fine di aumentare il ciclo di vita dei prodotti, le attrezzature utilizzate da Almacontact SAS sono noleggiate e pertanto la destinazione finale delle attrezzature è responsabilità dei proprietari delle stesse.

La gestione dell'acqua

I consumi idrici di tutti i siti maggiormente rilevanti sono inseriti nel Sistema di Gestione Ambientale, certificato ISO 140001 per le società specifiche. Il consumo idrico del Gruppo implicano principalmente **prelievi da acquedotti** comunali per un utilizzo prevalentemente negli uffici, di cui una parte viene prelevata da aree a stress idrico²³. Anche per questo motivo la sede di Casal Boccone, che viene monitorata in tempo reale attraverso l'uso della piattaforma SEM ha deciso dal 2018 di non utilizzare più l'acqua di falda per l'irrigazione dei giardini.

Prelievi idrici in m³



Ad ulteriore conferma dell'impegno del Gruppo Almaviva in quest'ambito si riporta una notevole riduzione dei prelievi nel corso dell'anno. Nel 2022 sono stati prelevati 143.351 m³ d'acqua dolce, di cui 49.180 m³ provenienti da aree a stress idrico²³. Il totale dei prelievi idrici rilevati nel corso dell'anno di rendicontazione risulta in diminuzione del 14% rispetto al 2020 in cui risultavano pari a 166.985 m³, e del 37% rispetto al 2021 anno in cui ammontavano a 226.730 m³. Ciò è dimostrato, oltre dal forte impegno da parte del Gruppo in attività di sensibilizzazione volte a ridurre i consumi idrici come il **Progetto Acqua Chiara**, tramite il quale i distributori automatici di acqua in bottiglia sono stati sostituiti con erogatori plastic-free, e il **lancio della campagna sull'uso responsabile** della risorsa idrica, attraverso una comunicazione mirata e l'utilizzo di affissioni e della rete intranet aziendale, soprattutto da una razionalizzazione dell'uso delle sedi e, in tutte le sedi più rilevanti, dal lancio di campagne per l'individuazione e l'eliminazione delle perdite.

²³ Per area a stress idrico, in accordo con la definizione del GRI si intende: "Un'area in cui è presente una criticità nella capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che ecologica. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua".

6.

Allegati



Siamo IMMAGINAZIONE

VIVA

6.1 Nota metodologica

6.1.1 Principi e criteri di reporting

Standard, linee guida e raccomandazioni

Il Report di Sostenibilità 2022 di Almaviva, redatto con periodicità annuale, ha l'obiettivo di illustrare gli impatti di sostenibilità materiali per Almaviva e per i suoi principali stakeholder considerando l'intera catena del valore, descrivendo l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività di Almaviva e delle sue società controllate.

Il documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Almaviva in data 9 novembre 2023 e pubblicato in data 14 novembre 2023, è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (adottando gli ultimi GRI Standards pubblicati nel 2021) della Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance", al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Nel paragrafo "GRI Content Index" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate.

Il documento è stato sottoposto a giudizio di conformità ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di EY S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente" presente in Appendice. Gli indicatori quantitativi non riferiti ad alcuna general o topic-specific disclosure dei GRI Standards, riportati in corrispondenza dei paragrafi indicati nel Content Index, non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità sono, quindi, quelli indicati dai GRI Standards:

➔ **Completezza:** le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte nella loro interezza e rappresentano gli impatti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di Almaviva, permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance della Società nell'anno di rendicontazione;

➔ **Contesto di Sostenibilità:** le performance di Almaviva sono presentate nel contesto più ampio della sostenibilità;

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report di Sostenibilità sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI.

➔ **Accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Report di Sostenibilità risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Almaviva nel periodo di rendicontazione;

➔ **Chiarezza:** la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Report di Sostenibilità fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse;

➔ **Comparabilità:** gli indicatori presentati nel Report di Sostenibilità fanno riferimento al triennio 2020-2022 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di Almaviva nel tempo;

➔ **Equilibrio:** i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di Almaviva nel periodo di rendicontazione;

➔ **Tempestività:** le informazioni rendicontate all'interno del documento sono rese disponibili in maniera tempestiva al fine di consentire agli utilizzatori di integrare i dati nel loro processo decisionale.

➔ **Verificabilità:** le informazioni sono state raccolte, registrate, compilate e analizzate in modo da poterle esaminare per stabilirne la qualità, e le informazioni possono essere esaminate per stabilirne la qualità.

Perimetro

Le informazioni e i dati riportati nel Bilancio si riferiscono ad Almaviva S.p.a. e alle società incluse nel perimetro di consolidamento integrale al 31 dicembre 2022, dove non diversamente specificato.

Alcuni processi organizzativi di governance fanno riferimento alle procedure del Gruppo Almaviva S.p.A., la cui attuazione si estende a tutte le società.

Nel testo, qualora ci si riferisca al **perimetro di Gruppo** sono state utilizzate le terminologie "Gruppo Almaviva" e "Almaviva", mentre la terminologia "Almaviva Spa" si riferisce agli aspetti specifici della Società.

Indicatori di performance

I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e si riportano, inoltre, i dati 2021 e 2020 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di Sostenibilità, selezionati sulla base di una analisi di materialità che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità che rappresentano gli impatti più rilevanti del Gruppo (per approfondimenti si veda il paragrafo "1.3.3. I temi di sostenibilità rilevanti"), ha previsto il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali delle Società appartenenti al gruppo Almaviva.

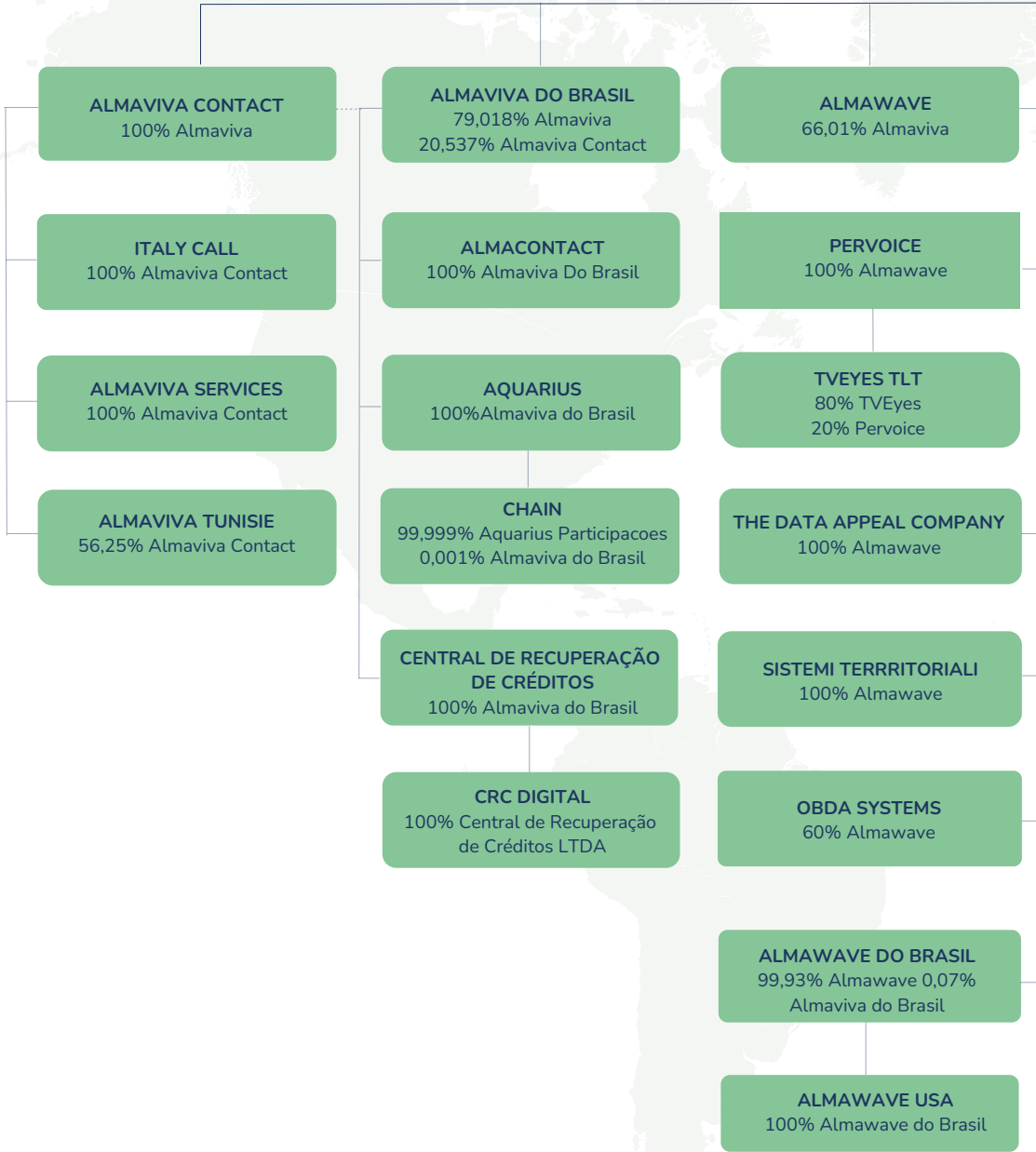
I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, calcolati mediante stime. Non sono state escluse dalla rendicontazione specifiche attività. Nell'anno di rendicontazione non si segnalano cambiamenti significativi nella natura del business.

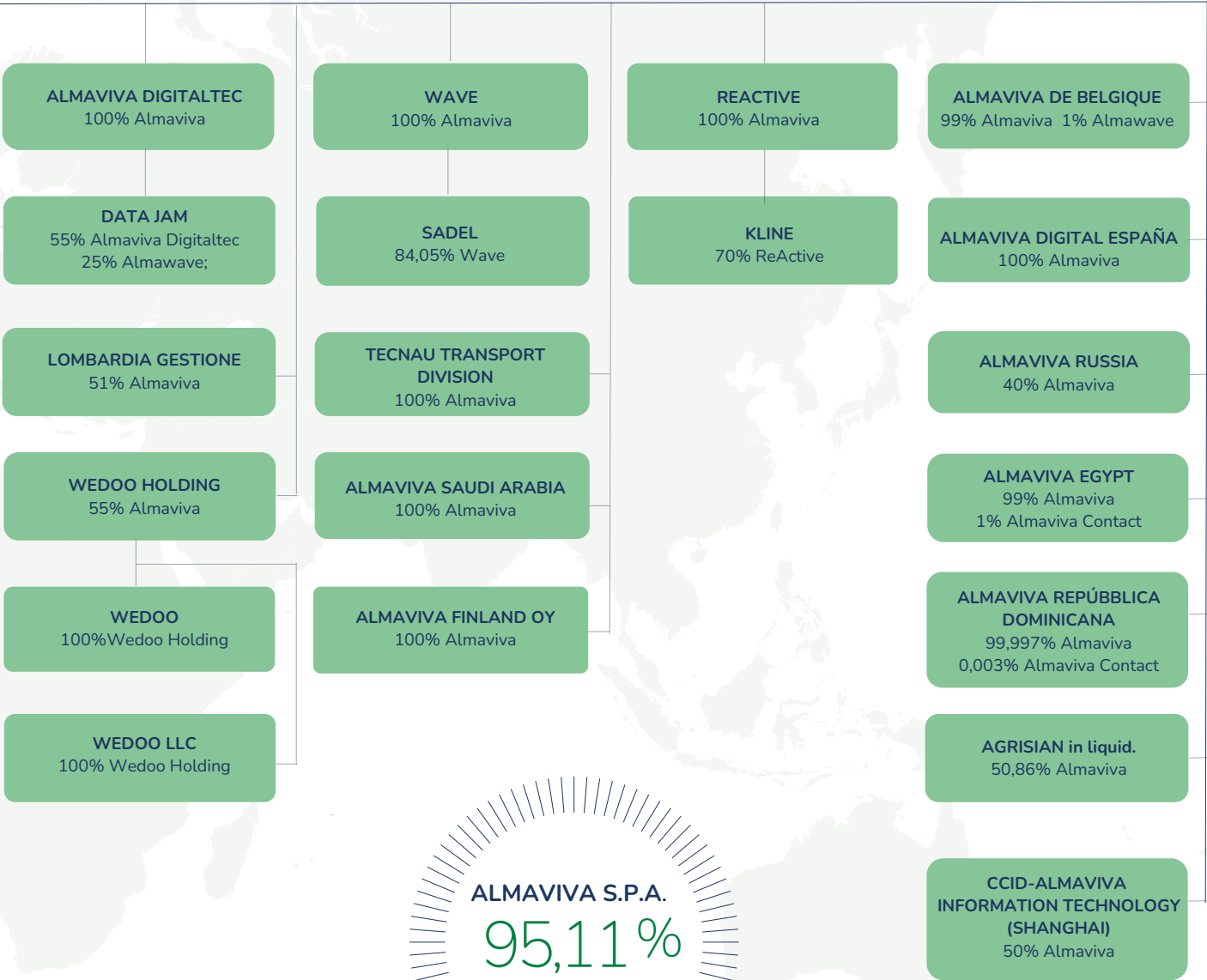
Per garantire la comparabilità delle performance nel tempo, i valori dell'anno di rendicontazione (2022) sono stati posti a confronto, tramite l'utilizzo di grafici e tabelle, con quelli relativi all'esercizio precedente. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologia di calcolo".

In appendice sono riportate la tabella degli indicatori GRI suddivise per area di impatto rendicontate (Governo societario, Transizione digitale responsabile, Persone, Ambiente) con riferimento ai paragrafi del documento, un elenco contenente le definizioni dei temi riconosciuti come materiali e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti (GRI Content Index), che fungono da bussola per il lettore.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità, ci si può rivolgere alla Direzione Investor Relations all'indirizzo e-mail: investor.relations@almaviva.it.

6.1.2 Sociogramma





6.1.3 Metodologia di calcolo

KPI	METODOLOGIA
Governo societario	
Valore economico	<p>Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività.</p> <p>Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto.</p> <p>Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nella Relazione Finanziaria Consolidata di Almviva.</p>
Formazione anti-corruzione	<p>E-learning rivolto a risorse in contesto a basso/medio/alto rischio di corruzione.</p> <p>Workshop generale: eventi formativi in aula rivolti al personale in contesto ad alto rischio corruzione.</p> <p>Job specific training: eventi formativi in aula rivolti ad aree professionali in contesto a rischio corruzione.</p>
Persone	
Relazioni industriali	Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva: si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.
Ore di formazione	Ore erogate ai dipendenti Almviva tramite percorsi formativi (aula e distance) sia in autonomia anche in modalità training on the job. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.
Tasso di turnover	<p>Positivo: Rapporto tra il numero delle assunzioni e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p> <p>Negativo: Rapporto tra il numero delle risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p>
Sicurezza	<p>TRIR: indice di frequenza di infortuni totali registrabili (infortuni sul lavoro con giorni di assenza, trattamenti medici e casi di limitazione al lavoro). Numeratore: numero di infortuni sul lavoro totali registrabili; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000.</p> <p>Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze: infortuni sul lavoro con giorni di assenza superiori a 180 giorni o che comportano una inabilità totale o permanente. Numeratore: numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000. Per quanto riguarda tale indice, non è stato possibile ricostruire il dato delle Società estere; pertanto, è stato ricalcolato considerando il numero totale degli infortuni (inclusi gli incidenti in itinere).</p> <p>Le attività svolte in Almviva sono di natura intellettuale e tipicamente d'ufficio, considerabili quindi a basso rischio infortunistico. I pericoli principali per i lavoratori identificati sono riconducibili essenzialmente agli infortuni in itinere.</p>
Ambiente	
Consumi energetici	I fattori di conversione utilizzati per la benzina, il gasolio, il CNG, il GPL, il metano, il biogas e l'energia elettrica provengono dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), annualmente aggiornato 2020, 2021 e 2022.
Emissioni GHG	Emissioni Scope 1: sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO ₂ , CH ₄ e N ₂ O. I fattori di emissione utilizzati per benzina, gasolio, CNG, GPL, metano e biogas provengono dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2020, 2021 e 2022;
Emissioni GHG	Emissioni Scope 2 – Location Based: sono le emissioni di GHG indirette da consumi energetici basate sulla posizione geografica in tonnellate di CO ₂ eq. Il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica secondo la metodologia Location based proviene dal database ISPRA 2022 (per l'Italia) (dai fattori pubblicati dal sito del Ministero della Scienza, della Tecnologia e dell'Innovazione (per il Brasile) e dai Confronti Internazionali 2019 Terna per le restanti Società estere in perimetro (Tunisia, Romania, Colombia, Belgio, Egitto, Repubblica Dominicana, Russia, Arabia Saudita). Per il calcolo delle emissioni location based, per il 2022, è stata modificata la metodologia di calcolo per la presenza di dati più precisi e puntuali.




Emissioni GHG	<p>Emissioni Scope 2 – Market Based: : sono le emissioni di GHG indirette da consumi energetici basate sul mercato in tonnellate di CO₂eq. Per tale approccio, sono stati utilizzati i Residual Mix pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) (per l'Italia), i fattori pubblicati dal sito del Ministero della Scienza, della Tecnologia e dell'Innovazione (per il Brasile) e i Confronti Internazionali 2019 Terna per le restanti Società estere in perimetro (Tunisia, Romania, Colombia, Belgio, Egitto, Repubblica Dominicana, Russia, Arabia Saudita).</p> <p>Emissioni Viaggi di Business: sono le emissioni di GHG indirette relative al consumo di carburanti derivanti dai viaggi di lavoro e fanno parte della categoria di Emissioni Scope 3, ovvero le emissioni che si verificano esternamente all'organizzazione, a monte e a valle (I viaggi di business sono considerati a monte). I fattori di emissione utilizzati provengono dal database Defra, aggiornato al 2022.</p>
Rifiuti	<p>Destinazione dei rifiuti: i dati raccolti sui rifiuti riportano la classificazione dei codici CER (Codice Europeo dei Rifiuti), dove il codice "R" è inteso come destinato al riciclo ed il codice "D" è inteso come destinato allo smaltimento.</p>
Acqua	<p>Prelievi idrici: La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high (Aqueduct Water Risk Atlas (wri.org).</p>



6.2 Tabelle di correlazione

Cluster	Tema materiale	Gri & titolo	Perimetro dei temi materiali	
			Interno	Esterno
GOVERNO SOCIETARIO	Creazione di valore condiviso	GRI 201: Performance economiche	•	Clieni Fornitori Comunità finanziaria
	Continuità del business e cybersecurity	-	•	Clieni
	Tutela della proprietà intellettuale	-	•	
TRANSIZIONE DIGITALE RESPONSABILE	Tecnologia per l'uomo People centered	-		Clieni
	Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione			Clieni
	Soluzioni green per i clienti	-		Clieni
	Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali	-		Clieni
	Innovazione	-	•	Clieni
	Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio	-		Clieni
	Privacy e protezione dei dati	GRI 418: Privacy dei Clienti		Clieni
PERSONE	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti	GRI 401: Assunzioni e turnover GRI 404: Formazione e istruzione	•	
	Benessere, salute e sicurezza sul lavoro	GRI 401-2: Benefit per i dipendenti GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	•	
	Diversità e inclusione	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione	•	
	Catena di fornitura responsabile	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		Fornitori
AMBIENTE	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	•	
	Economia circolare dei dispositivi elettronici	GRI 306: Rifiuti	•	
	Gestione della risorsa idrica	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	•	

6.3 Definizione dei temi materiali e degli impatti

Cluster	Tema	Descrizione	Impatti	SDGs
GOVERNO SOCIETÀ	Creazione di valore condiviso	Creare valore per tutti gli stakeholder (azionisti, dipendenti e fornitori, ecc.), generando benessere per la comunità e nuova ricchezza per il paese, coinvolgendo tutti gli stakeholder	Impatto positivo: Contributo allo sviluppo dell'economia e al benessere degli stakeholder e della collettività attraverso la generazione e la distribuzione di valore da parte dell'organizzazione tramite la conduzione delle attività di business	
	Continuità del business e cybersecurity	Garantire l'affidabilità dei sistemi informatici e delle infrastrutture IT offerte ai clienti, sviluppando servizi che pongono al centro la sicurezza dei dati minimizzando i rischi di cybersecurity. Adottare politiche e procedure allineate ai migliori standard internazionali quali il Sistema di Gestione ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni e il Sistema di Gestione ISO 9001 per la qualità dei processi aziendali	Impatto positivo: Aumento della fiducia e della soddisfazione degli stakeholder, inclusi in particolare i clienti, dovuti alla mancata interruzione del Business e perdita di dati. Impatto negativo: Possibile interruzione delle attività di Business e perdita di dati e informazioni a causa dell'inefficacia dei processi e sistemi messi in atto per garantire la continuità del servizio, distrazioni ed errori umani che possono comportare attacchi informatici ai sistemi aziendali o dei clienti.	
	Tutela della proprietà intellettuale	Tutelare le innovazioni tecnologiche su cui si fondano i prodotti aziendali, anche tramite l'eventuale deposito di brevetti.	Impatto positivo: Miglioramento della qualità dell'offerta al mercato e stimolo allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi, grazie all'adeguata tutela delle innovazioni sviluppate dall'Azienda tramite il deposito di licenze e brevetti, la registrazione di marchi e copyright; la stipulazione di accordi di riservatezza; la previsione di clausole ad hoc in accordo con clienti, fornitori e partners, salvaguardando il vantaggio competitivo ottenuto.	
TRANSIZIONE DIGITALE RESPONSABILE	Tecnologia per l'uomo – People centered	Applicare il linguaggio naturale alla tecnologia sviluppando soluzioni IT in grado di garantire una comunicazione più semplice, intuitiva, trasparente e inclusiva con il cliente, l'utente e il cittadino. In sintesi: creare una migliore experience.	Impatto positivo: Migliorare l'esperienza e garantire una comunicazione più semplice e intuitiva tra uomo macchina al fine di fornire delle soluzioni più efficaci per il singolo e per l'Azienda. Impatto negativo: Insoddisfazione dei bisogni dei clienti a causa dell'offerta di soluzioni tecnologiche che non supportano la comunicazione efficace uomo-macchina.	
	Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione	Contribuire allo sviluppo tecnologico e digitale, fornendo servizi digitali a supporto di imprese, istituzioni e cittadini. Sviluppare soluzioni che accrescano il benessere individuale e collettivo anche negli ambiti a maggior impatto sociale, come ad esempio la sanità, e che supportino l'inclusione digitale.	Impatto positivo: Incremento al benessere individuale e collettivo grazie allo sviluppo di tecnologie che supportino l'inclusione digitale di imprese, istituzioni e cittadini dei paesi in cui l'Azienda opera e negli ambiti a maggior impatto sociale, accrescendone la competitività e migliorandone l'adattabilità ai cambiamenti dei mercati. Impatto negativo: Insoddisfazione delle esigenze della collettività, delle imprese e delle istituzioni e rallentamento della produttività, della modernizzazione e della competitività dei Paesi in cui l'Azienda opera a causa del mancato sviluppo di soluzioni tecnologiche e digitali ad essi dedicati.	

Cluster	Tema	Descrizione	Impatti	SDGs
	Soluzioni Green per i clienti	Cogliere le opportunità offrendo ai clienti nuove soluzioni correlate a tematiche ambientali (es.: soluzioni 'Green IT' che hanno il minor impatto possibile sul clima e soluzioni 'IT for Green' per aiutarli a raggiungere le loro ambizioni di sostenibilità)	<p>Impatto positivo: Contribuire alla riduzione degli impatti ambientali dei clienti grazie all'implementazione di soluzioni innovative e tecnologie avanzate e all'offerta al mercato di soluzioni a basso impatto ambientale.</p> <p>Impatto negativo: Insoddisfazione delle esigenze dei clienti dovuta al mancato sviluppo di soluzioni tecnologiche che contribuiscono al conseguimento della riduzione degli impatti ambientali dei clienti</p>	
	Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali	Abilitare la digitalizzazione dei clienti per consentire l'efficientamento dei processi aziendali mediante l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico.	<p>Impatto positivo: Contribuire all'efficientamento dei processi aziendali dei clienti e alla loro soddisfazione grazie all'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico, efficaci e pervasive.</p> <p>Impatto negativo: Insoddisfazione dei clienti a causa dell'offerta di soluzioni digitali che non contribuiscono all'efficientamento dei processi da parte dell'Azienda e al rallentamento dell'evoluzione del processo di digitalizzazione.</p>	
	Innovazione	Investire in attività di ricerca e sviluppo a supporto dell'integrazione armoniosa fra tecnologia e persona, mettendo quest'ultima al centro per supportarla nello sviluppo di soluzioni mirate e ad alto impatto sociale.	<p>Impatto positivo: Offerta di prodotti e soluzioni innovative in grado di dominare la complessità delle tecnologie più avanzate, rendendole di semplice applicazione nei processi quotidiani di business, semplificando il rapporto uomo-macchina e aumentando il benessere della collettività.</p>	
	Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio	Porre al centro di tutte le attività il cliente, fornendo, in modo proattivo, il miglior servizio per aggiungere valore. Comprendere le esigenze dei clienti ed offrire i migliori servizi seguendo elevati standard di qualità.	<p>Impatto positivo: Incremento della soddisfazione dei clienti e della qualità del servizio grazie alla definizione di una politica della qualità e al conseguimento di apposite certificazioni (come la ISO9001) con l'obiettivo di allineare i propri servizi ai più alti standard di qualità.</p> <p>Impatto negativo: Insoddisfazione e perdita di fiducia da parte dei clienti a causa della scarsa qualità dei servizi offerti, che genera un danno reputazionale e nelle attività di business dei clienti.</p>	
	Privacy e protezione dei dati	Tutelare la privacy dei dati personali sensibili dei clienti, operando con responsabilità nella loro gestione in conformità alle normative nazionali ed europee.	<p>Impatto negativo: Verificarsi di alterazioni, distruzioni o perdite di dati, anche accidentali, o accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti, con potenziale utilizzo dei dati non conforme alle leggi nazionali o internazionali e conseguente violazione dei diritti sulla tutela della privacy di cittadini e utenti.</p>	

Cluster	Tema	Descrizione	Impatti	SDGs
PERSONE	Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti	Creare e mantenere un'occupazione stabile e qualificata e favorire la crescita formativa dei dipendenti, stimolando il loro sviluppo professionale. Attrarre i migliori talenti e fidelizzare le persone, promuovendo un approccio al lavoro agile e orientato agli obiettivi. Creare un ecosistema con università ed enti di ricerca, promuovendo l'adesione a startup accademiche. Valorizzare la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa.	<p>Impatto positivo: Incremento del benessere e dello sviluppo dei lavoratori, aumentandone la fidelizzazione e la capacità di innovazione, attraverso programmi di welfare e formazione in linea con le loro aspettative, valorizzandone i talenti e le competenze; promuovere la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa, incrementando al contempo il livello di istruzione e di benessere della collettività.</p> <p>Impatto negativo: Riduzione della soddisfazione, motivazione, produttività e qualità nel lavoro svolto da parte dei dipendenti a causa di programmi di formazione obsoleti e piani di welfare inadeguati, con conseguenti effetti negativi sul turnover aziendale; scarso dialogo e collaborazione con università ed enti di ricerca che possono causare una minore capacità di attrarre nuovi talenti.</p>	
	Benessere, salute e sicurezza sul lavoro	Promuovere un ambiente di lavoro accogliente, stimolante e positivo per il benessere delle persone, assicurando condizioni di lavoro che garantiscano il pieno rispetto del diritto alla salute, nonché elevati standard in materia di salute e sicurezza.	Impatto negativo: Danni alla salute, potenziali infortuni e insoddisfazione dei dipendenti dovuta ad una scarsa attenzione all'equilibrio tra vita privata e lavorativa, con conseguente perdita di efficienza e produttività.	
	Diversità e Inclusione	Favorire un contesto lavorativo inclusivo volto a garantire pari opportunità e a favorire la diversità come driver di innovazione organizzativa, promuovendo un modello di leadership al femminile. Disincentivare tutte le forme di discriminazione e promuovere la diversità generazionale, religiosa, sessuale, culturale e di genere come motore dell'innovazione e della competitività dell'azienda.	Impatto negativo: Episodi di discriminazione nel processo di assunzione o nella gestione del personale (come ad esempio la diversità generazionale, religiosa, sessuale, culturale e di genere) che creano disparità e malcontento nell'ambiente lavorativo.	 
	Catena di fornitura responsabile	Assicurare che la sostenibilità non si limiti alle sole operazioni dell'impresa ma venga estesa ai fornitori valutandone, oltre alla qualità, il servizio, i costi, il supporto tecnico e l'impatto sociale.	<p>Impatto positivo: Contribuire allo sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, con abbattimento dei danni ambientali e sociali a livello globale.</p> <p>Impatto negativo: Contribuire alla generazione di danni ambientali o sui lavoratori dei soggetti terzi a causa della mancanza di un adeguato monitoraggio delle pratiche seguite dai fornitori.</p>	

Cluster	Tema	Descrizione	Impatti	SDGs
AMBIENTE	Diritti umani	Garantire il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore e nelle operazioni commerciali di Almagave, assicurando le libertà fondamentali di associazione e diritti del lavoro e l'eliminazione della schiavitù moderna, del lavoro minorile e della tratta di esseri umani.	Impatto negativo: Violazione del rispetto dei diritti umani lungo l'intera catena del valore a causa di un sistema di monitoraggio inefficiente.	  
	Gestione della risorsa idrica	Garantire una gestione efficiente della risorsa idrica impiegata nelle diverse attività svolte all'interno dell'organizzazione.	Impatto positivo: Riduzione dei consumi idrici negli uffici e nell'unico Data Center attivo grazie ad iniziative di sensibilizzazione ed efficientamento Impatto negativo: Consumi inefficienti di acqua in aree di particolare stress idrico che possono contribuire alla scarsità di disponibilità della risorsa idrica.	 
	Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico	Promuovere efficienza e riduzione dei consumi di energia all'interno dell'organizzazione, per permettere anche la riduzione delle emissioni di gas climalteranti derivanti dalle attività di business.	Impatto negativo: Generazione di emissioni climalteranti nello svolgimento delle proprie attività e lungo l'intera catena del valore a causa di un mancato piano strategico e di controllo per la loro riduzione.	

6.4 Tabelle di performance

Governo Societario

GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito

Valore economico	Unità di misura	2020	2021	2022
Valore economico generato	Milioni di Euro	892,7	979,6	1.100,5
Valore economico distribuito	Milioni di Euro	824,9	883,5	988,5
Costi operativi	Milioni di Euro	338,9	392,5	466,9
Valore distribuito ai dipendenti	Milioni di Euro	443,5	442,3	466,2
Valore distribuito ai fornitori di capitale	Milioni di Euro	33,0	33,9	32,5
Valore distribuito alla P.A.	Milioni di Euro	9,4	14,3	22,1
Valore distribuito alla comunità	Milioni di Euro	0,2	0,5	0,8
Valore economico trattenuto	Milioni di Euro	67,9	96,2	112,0

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo

Consiglio di amministrazione per genere ed età	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	
Componenti del Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0	
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	0	0	
		> 50 anni	numero di teste	2	3	3	
		Amministratori donne totali		numero di teste	3	3	3
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0	
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	0	0	
		> 50 anni	numero di teste	8	9	9	
		Amministratori uomini totali		numero di teste	9	9	9
		Totale		numero di teste	12	12	12

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo

Organo di vigilanza per genere e gruppo di età	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022
Componenti dell'Organismo di Vigilanza al 31 dicembre	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	1	1	1
	Componenti donne totali		numero di teste	1	1	1
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	1	1
		> 50 anni	numero di teste	1	1	1
	Componenti uomini totali		numero di teste	2	2	2
	Totale		numero di teste	3	3	3

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo

Collegio sindacale per genere e gruppo di età	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022
Componenti del Collegio Sindacale al 31 dicembre	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	0	0	0
	Sindaci donne totali		numero di teste	0	0	0
	Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	0	0
		> 50 anni	numero di teste	3	3	3
	Sindaci uomini totali		numero di teste	3	3	3
	Totale		numero di teste	3	3	3

GRI 205-1: Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero totale di operazioni (attività/processi) valutate come potenzialmente suscettibili di rischi legati alla corruzione	n	0	0	0
Percentuale di operazioni (attività/processi) valutate come potenzialmente suscettibili di rischi legati alla corruzione	%	0	0	0

GRI 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

Episodi di corruzioni accertati	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati	n	0	0	0
Numero totale di episodi di corruzione accertati nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti per corruzione	n	0	0	0
Numero totale di episodi di corruzione accertati per cui i contratti con i partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione	n	0	0	0

KPI: Business Continuity

Problemi di rendimento nel software e nei servizi informatici (IT) forniti ai clienti	Unità di misura	2020	2021	2022
I problemi di prestazione sono definiti come qualsiasi tempo di inattività pianificato o non pianificato che causa un'interruzione, di più di 10 minuti ma inferiore o uguale a 30 minuti, nella fornitura di servizi basati sul cloud ai clienti	n	0	0	0
I problemi di performance includono, ma non sono limitati a, quelli causati da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali nelle strutture di hosting	n	0	0	0

Interruzioni del servizio nel software e nei servizi IT forniti ai clienti.	Unità di misura	2020	2021	2022
Le interruzioni del servizio sono definite come qualsiasi interruzione pianificata o non pianificata che causa un'interruzione di più di 30 minuti nella fornitura di servizi basati su cloud ai clienti	n	1	1	1
Le interruzioni del servizio includono, ma non sono limitate a, quelle causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali presso le strutture di hosting	n	1	1	1

Tempo totale di inattività dei clienti relativo a problemi di prestazioni e interruzioni del servizio in software e servizi IT forniti ai clienti.	Unità di misura	2020	2021	2022
--	-----------------	------	------	------

Il tempo totale di inattività del cliente è definito come la durata dell'interruzione di ogni interruzione del servizio moltiplicata per il numero di licenze di software e servizi IT interessati, riportato in giorni di licenza. Per il contesto, l'entità deve indicare la base delle licenze (per esempio, numero di posti, numero di core della CPU, numero di abbonamenti al cloud) e se le licenze sono basate sul consumo o sulla capacità.

min	38.400	31.761	29.881
-----	--------	--------	--------

GRI 206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

Azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche nelle quali l'azienda è stata coinvolta	Unità di misura	2020	2021	2022
--	-----------------	------	------	------

Numero di azioni legali in corso riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche	n.	0	0	0
---	----	---	---	---

Numero di azioni legali completate riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche	n.	0	0	0
---	----	---	---	---

Transizione digitale e responsabile

GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

Denunce	Unità di misura	2020	2021	2022
---------	-----------------	------	------	------

Numero totale di denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni dei dati dei clienti e perdita di dati dei clienti	n	0	0	0
---	---	---	---	---

di cui ricevuti da soggetti esterni	n	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---

di cui provenienti da organi di controllo	n	0	0	0
---	---	---	---	---

Furti o perdite	Unità di misura	2020	2021	2022
-----------------	-----------------	------	------	------

Numero totale di furti o perdite di dati dei clienti identificati	n	0	0	0
---	---	---	---	---

Persone

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti: Tipologia di contratto e genere (Totale Gruppo Almagia)

Tipologia lavoratore	Tipo di contratto	Genere	Unità di misura	2020	2021	2022	
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	Tempo indeterminato	donne	numero di teste	29.113	29.260	29.843	
		uomini	numero di teste	15.656	15.327	15.671	
		Totale	numero di teste	44.769	44.587	45.514	
	Tempo determinato	donne	numero di teste	6	1	95	
		uomini	numero di teste	7	14	68	
		Totale	numero di teste	13	15	163	
	Dipendenti ad orario non garantito	donne	numero di teste	0	0	0	
		uomini	numero di teste	0	0	0	
		Totale	numero di teste	0	0	0	
	Totale Dipendenti			numero di teste	44.782	44.602	45.677

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti: Tipologia di contratto e Paese (Totale Gruppo Almaviva)

Tipologia lavoratore	Area Geografica	Unità di misura	2020	2021	2022	
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	Tempo indeterminato	Brasile	numero di teste	33.043	32.962	36.466
		Italia	numero di teste	8.026	7.696	6.215
		Colombia	numero di teste	2.265	2.695	2.352
		Romania	numero di teste	1.216	961	116
		Tunisia	numero di teste	202	254	279
		Belgio	numero di teste	17	19	24
		Arabia Saudita	numero di teste	0	0	11
		Egitto	numero di teste	0	0	22
		Russia	numero di teste	0	0	23
		Repubblica Dominicana	numero di teste	0	0	6
	Totale tempo indeterminato	numero di teste	44.769	44.587	45.514	
	Tempo determinato	Italia	numero di teste	13	15	12
		Colombia	numero di teste	0	0	151
		Totale tempo determinato	numero di teste	13	15	163
Totale Organico		numero teste	44.782	44.602	45.677	

GRI 2-7 Informazioni sui dipendenti: Part time Full time per genere e Paese (Totale Gruppo Almaviva)

Tipologia lavoratore	Tipo di contratto	Area geografica	Genere	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	Full-time	Belgio	donne	numero di teste	7	7	13
			uomini	numero di teste	10	12	11
			Totale	numero di teste	17	19	24
		Brasile	donne	numero di teste	2.496	2.995	6.492
			uomini	numero di teste	1.202	1.227	3.365
			Totale	numero di teste	3.698	4.222	9.857
		Colombia	donne	numero di teste	1.329	1.533	1.310
			uomini	numero di teste	936	1.162	1.019
			Totale	numero di teste	2.265	2.695	2.329
		Italia	donne	numero di teste	1.664	1.650	1.609
			uomini	numero di teste	3.119	3.136	3.237
			Totale	numero di teste	4.783	4.786	4.846
		Romania	donne	numero di teste	679	535	38
			uomini	numero di teste	212	143	10
			Totale	numero di teste	891	678	48
		Tunisia	donne	numero di teste	108	133	158
			uomini	numero di teste	73	94	106
			Totale	numero di teste	181	227	264
		Repubblica Dominicana	donne	numero di teste	0	0	5
			uomini	numero di teste	0	0	1
			Totale	numero di teste	0	0	6
		Russia	donne	numero di teste	0	0	13
			uomini	numero di teste	0	0	7
			Totale	numero di teste	0	0	20
		Egitto	donne	numero di teste	0	0	10
			uomini	numero di teste	0	0	11
			Totale	numero di teste	0	0	21
Arabia Saudita	donne	numero di teste	0	0	4		
	uomini	numero di teste	0	0	7		
	Totale	numero di teste	0	0	11		
		Totale dipendenti full time		numero di teste	11.835	12.627	17.426
Part time	Brasile	donne	numero di teste	9.076	20.114	19.106	
		uomini	numero di teste	0	8.626	7.503	
		Totale	numero di teste	9.076	28.740	26.609	

Tipologia lavoratore	Tipo di contratto	Area geografica	Genere	Unità di misura	2020	2021	2022
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre 2022	Part time	Colombia	donne	numero di teste	0	0	75
			uomini	numero di teste	0	0	99
			Totale	numero di teste	0	0	174
		Italia	donne	numero di teste	2.306	2.054	1.027
			uomini	numero di teste	950	871	354
			Totale	numero di teste	3.256	2.925	1.381
		Romania	donne	numero di teste	248	224	66
			uomini	numero di teste	77	59	2
			Totale	numero di teste	325	283	68
		Tunisia	donne	numero di teste	12	16	8
			uomini	numero di teste	9	11	7
			Totale	numero di teste	21	27	15
		Repubblica Dominicana	donne	numero di teste	0	0	0
			uomini	numero di teste	0	0	0
			Totale	numero di teste	0	0	0
		Russia	donne	numero di teste	0	0	3
			uomini	numero di teste	0	0	0
			Totale	numero di teste	0	0	3
		Egitto	donne	numero di teste	0	0	1
			uomini	numero di teste	0	0	0
			Totale	numero di teste	0	0	1
Arabia Saudita	donne	numero di teste	0	0	0		
	uomini	numero di teste	0	0	0		
	Totale	numero di teste	0	0	0		
Totale dipendenti part time				numero di teste	32.947	31.975	28.251
Totale				numero di teste	44.782	44.602	45.677

GRI 2-8: Informazioni sui lavoratori non dipendenti per Paese (Totale Gruppo Almaviva)

Tipologia lavoratore	Area Geografica	Unità di misura	2020	2021	2022
Somministrati	Brasile	numero teste	0	0	596
	Italia	numero teste	166	87	282
	Totale somministrati	numero teste	166	87	878

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva (Totale Gruppo Almaviva)

	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero di dipendenti coperti da contrattazione collettiva	n	44.766	44.595	45.677
Percentuale di dipendenti coperti da contrattazione collettiva	%	99,96%	99,98%	100,00%

GRI 401-1: Assunzioni e tasso di nuove assunzioni Italia (ad eccezione di Sis.Ter, Data Appeal, Reactive, Data Jam e Tecna, Società acquisite nel corso del 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Italia	Donne	< 30 anni	numero di teste	34	46	66	63%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	52	75	92	4%	
			> 50 anni	numero di teste	5	15	15	1%	
		Totale donne assunte			numero di teste	91	136	173	5%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	141	148	223	58%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	221	271	266	11%	
			> 50 anni	numero di teste	20	48	67	5%	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	382	467	556	14%
		Totale assunzioni Italia			numero di teste	473	603	729	9%

GRI 401-1: Assunzioni e tasso di nuove assunzioni Brasile (ad eccezione di CRC e CRC Digital, Società acquisite nel corso del 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Brasile	Donne	< 30 anni	numero di teste	7.413	7.726	7.971	69%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	5.918	6.132	6.961	76%	
			> 50 anni	numero di teste	1.457	1.506	2.324	95%	
		Totale donne assunte			numero di teste	14.788	15.364	17.256	75%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	2.594	2.821	2.846	59%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	2.125	2.312	3.208	78%	
			> 50 anni	numero di teste	562	600	892	101%	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	5.281	5.733	6.946	70%
		Totale assunzioni Brasile			numero di teste	20.069	21.097	24.202	73%

GRI 401-1: Assunzioni e tasso di nuove assunzioni Colombia

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Colombia	Donne	< 30 anni	numero di teste	973	1.677	1.653	120%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	256	493	429	313%	
			> 50 anni	numero di teste	2	10	13	93%	
		Totale donne assunte			numero di teste	1.231	2.180	2.095	137%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	768	1.241	1.356	140%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	165	342	303	165%	
			> 50 anni	numero di teste	0	7	15	125%	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	933	1.590	1.674	144%
		Totale assunzioni Colombia			numero di teste	2.164	3.770	3.769	140%

GRI 401-1: Assunzioni e tasso di nuove assunzioni Romania

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Romania	Donne	< 30 anni	numero di teste	340	197	84	21%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	265	272	69	21%	
			> 50 anni	numero di teste	30	30	10	45%	
		Totale donne assunte			numero di teste	635	499	163	22%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	125	97	32	80%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	95	70	23	20%	
			> 50 anni	numero di teste	26	9	3	10%	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	246	176	58	31%
		Totale assunzioni Romania			numero di teste	881	675	221	24%

GRI 401-1: Assunzioni e tasso di nuove assunzioni Tunisia

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Tunisia	Donne	< 30 anni	numero di teste	17	25	34	110%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	8	19	24	32%	
			> 50 anni	numero di teste	2	5	3	7%	
		Totale donne assunte			numero di teste	27	49	61	41%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	18	24	150%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	6	14	15	26%	
			> 50 anni	numero di teste	1	3	2	6%	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	7	35	41	39%
		Totale assunzioni Tunisia			numero di teste	34	84	102	40%

GRI 401-1: Assunzioni e tasso di nuove assunzioni Belgio

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover positivo 2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Belgio	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	1	2	200%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	5	3	2	25%	
			> 50 anni	numero di teste	0	0	0	0%	
		Totale donne assunte			numero di teste	5	4	4	44%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	3	1	1	25%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	3	0	1	33%	
			> 50 anni	numero di teste	1	1	0	0%	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	7	2	2	20%
		Totale assunzioni Belgio			numero di teste	12	6	6	32%

GRI 401-1: Assunzioni Italia 2022 (Sis.Ter, Data Appeal, Reactive, Data Jam, Tecnav, Società acquisite nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Italia	Donne	< 30 anni	numero di teste	31	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	120	
			> 50 anni	numero di teste	183	
		Totale donne assunte			numero di teste	334
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	73	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	244	
			> 50 anni	numero di teste	200	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	517
		Totale assunzioni Italia			numero di teste	851

GRI 401-1: Assunzioni Brasile 2022 (CRC e CRC Digital, Società acquisite nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Brasile	Donne	< 30 anni	numero di teste	2.996	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	746	
			> 50 anni	numero di teste	21	
		Totale donne assunte			numero di teste	3.763
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	1.602	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	196	
			> 50 anni	numero di teste	15	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	1.813
		Totale assunzioni Brasile			numero di teste	5.576

GRI 401-1: Assunzioni Arabia Saudita 2022 (Acquisita nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Arabia Saudita	Donne	< 30 anni	numero di teste	4	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale donne assunte			numero di teste	4
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	3	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	3
Totale assunzioni Arabia Saudita			numero di teste	7		

GRI 401-1: Assunzioni Egitto 2022 (Acquisita nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Egitto	Donne	< 30 anni	numero di teste	11	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale donne assunte			numero di teste	11
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	12	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	12
		Totale assunzioni Egitto			numero di teste	23

GRI 401-1: Assunzioni Russia 2022 (Acquisita nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Russia	Donne	< 30 anni	numero di teste	15	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale donne assunte			numero di teste	16
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	6	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	7
		Totale assunzioni Russia			numero di teste	23

GRI 401-1: Assunzioni Repubblica Dominicana 2022 (Acquisita nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Repubblica Dominicana	Donne	< 30 anni	numero di teste	5	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale donne assunte			numero di teste	6
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	1	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale di uomini assunti			numero di teste	1
		Totale assunzioni Repubblica Dominicana			numero di teste	7

GRI 401: 1 Cessazioni e turnover Italia (ad eccezione di Sis.Ter, Data Appeal, Reactive, Data Jam e Tecna, Società acquisite nel corso del 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022	
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Italia	Donne	< 30 anni	numero di teste	35	55	38	36%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	666	390	1.055	43%	
			> 50 anni	numero di teste	63	40	471	40%	
		Totale donne			numero di teste	764	485	1.564	42%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	66	125	127	33%	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	451	362	897	38%	
			> 50 anni	numero di teste	57	40	441	35%	
		Totale uomini			numero di teste	574	527	1.465	37%
		Totale cessazioni Italia			numero di teste	1.338	1.012	3.029	39%

GRI 401-1: Cessazioni e tasso di turnover Brasile (ad eccezione di CRC e CRC Digital, Società acquisite nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Brasile	Donne	< 30 anni	numero di teste	6.599	7.510	8.351	72%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	5.278	6.009	7.115	78%
			> 50 anni	numero di teste	1.319	1.501	2.377	98%
		Totale donne		numero di teste	13.196	15.020	17.843	77%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	3.002	3.072	2.916	60%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	2.410	2.470	3.500	85%
			> 50 anni	numero di teste	599	616	958	108%
		Totale uomini		numero di teste	6.011	6.158	7.374	75%
		Totale cessazioni Brasile		numero di teste	19.207	21.178	25.217	77%

GRI 401-1: Cessazioni e tasso di turnover Colombia

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Colombia	Donne	< 30 anni	numero di teste	953	1.541	1.992	144%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	283	430	234	171%
			> 50 anni	numero di teste	3	5	17	121%
		Totale donne		numero di teste	1.239	1.976	2.243	146%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	357	1.060	1.475	153%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	52	300	224	122%
			> 50 anni	numero di teste	1	4	19	158%
		Totale uomini		numero di teste	410	1.364	1.718	148%
		Totale cessazioni Colombia		numero di teste	1.649	3.340	3.961	147%

GRI 401-1: Cessazioni e tasso di turnover Romania

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Romania	Donne	< 30 anni	numero di teste	257	223	450	113%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	229	397	347	105%
			> 50 anni	numero di teste	51	47	34	155%
		Totale donne		numero di teste	537	667	831	111%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	158	144	65	163%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	103	108	142	122%
			> 50 anni	numero di teste	33	11	28	90%
		Totale uomini		numero di teste	294	263	235	126%
		Totale cessazioni Romania		numero di teste	831	930	1.066	114%

GRI 401-1: Cessazioni e tasso di turnover Tunisia

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Tunisia	Donne	< 30 anni	numero di teste	12	10	35	113%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	11	8	8	11%
			> 50 anni	numero di teste	3	2	3	7%
		Totale donne		numero di teste	26	20	46	31%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	9	7	25	156%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	7	4	5	9%
			> 50 anni	numero di teste	2	1	1	3%
		Totale uomini		numero di teste	18	12	31	30%
		Totale cessazioni Tunisia		numero di teste	44	32	77	30%

GRI 401-1: Cessazioni e tasso di turnover Belgio

Dipendenti	Paese	Genere	Età	unità di misura	2020	2021	2022	Turnover negativo 2022
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Belgio	Donne		numero di teste	0	0	0	0%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	2	0	0%
			> 50 anni	numero di teste	0	0	0	0%
		Totale donne		numero di teste	1	2	0	0%
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	1	1	0	0%
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	1	1	33%
			> 50 anni	numero di teste	0	0	0	0%
		Totale uomini		numero di teste	2	2	1	10%
		Totale cessazioni Belgio		numero di teste	3	4	1	5%

GRI 401-1: Cessazioni Italia (Sis.Ter, Data Appeal, Reactive, Data Jam e Tecnav, Società acquisite nel corso del 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Italia	Donne	< 30 anni	numero di teste	10
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	7
			> 50 anni	numero di teste	14
		Totale donne		numero di teste	31
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	13
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	38
			> 50 anni	numero di teste	10
		Totale uomini		numero di teste	61
		Totale cessazioni Italia		numero di teste	92

GRI 401-1: Cessazioni Brasile (CRC e CRC Digital, Società acquisite nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022		
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Brasile	Donne	< 30 anni	numero di teste	467		
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	236		
			> 50 anni	numero di teste	3		
		Totale donne			numero di teste	706	
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	247		
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	100		
			> 50 anni	numero di teste	3		
		Totale uomini			numero di teste	351	
		Totale cessazioni Brasile (CRC e CRC Digital)				numero di teste	1.057

GRI 401-1: Cessazioni Egitto (Società acquisita nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Egitto	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale donne			numero di teste	0
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	1	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale uomini			numero di teste	1
Totale cessazioni Egitto				numero di teste	1	

GRI 401-1: Cessazioni Repubblica Dominicana (Società acquisita nel 2022)

Dipendenti	Paese	Genere	Età	Unità di misura	2022	
Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Repubblica Dominicana	Donne	< 30 anni	numero di teste	0	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	1	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale donne			numero di teste	1
		Uomini	< 30 anni	numero di teste	0	
			Tra 30 e 50 anni	numero di teste	0	
			> 50 anni	numero di teste	0	
		Totale uomini			numero di teste	0
		Totale cessazioni Repubblica Dominicana			numero di teste	1

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro. Il perimetro di questi dati include le Società di: Brasile, Italia, Colombia, Tunisia e Romania i cui dati sono disponibili

Dipendenti	Unità di misura	2020	2021	2022
Ore lavorate	n	69.864.076	184.751.083	138.834.043
Numero Totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n	121	158	185
Infortuni (ad esclusione degli incidenti in itinere)	n	0	0	82
Incidenti in itinere	n	58	69	103
Infortuni sul lavoro con assenza da 1 a 3 giorni	n	0	2	103
Infortuni sul lavoro con assenza superiore a 3 giorni	n	15	6	74
Numero Totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), escludendo i decessi	n	15	11	3
Numero Totale di decessi a seguito di infortunio sul lavoro	n	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	-	1,732	0,855	0,591
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	0,215	0,060	0,022
Tasso di decessi	-	0,000	0,000	0,000

GRI 404-1: Ore medie di formazione per dipendente²⁴ (Totale Gruppo Almaviva)

Ore di formazione per categoria di occupazione	Unità di misura	2020			2021			2022		
		procapita uomo	procapita donna	procapita Totale	procapita uomo	procapita donna	procapita Totale	procapita uomo	procapita donna	procapita Totale
Ore di formazione fornite ai dirigenti	h	11	10	11	13	14	13	7	9	7
Ore di formazione fornite ai quadri	h	15	12	14	26	18	23	12	4	8
Ore di formazione fornite agli impiegati	h	49	51	50	52	51	51	52	52	52
Totale ore di formazione fornite ai dipendenti	h	48	50	49	50	51	51	49	50	50

GRI 405-1 (b): Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti per genere (Totale Gruppo Almaviva)

Dipendenti per categoria di lavoro e genere			2020		2021		2022	
			Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 Dicembre	Dirigenti	numero di teste	59	188	64	209	75	218
	Quadri	numero di teste	310	586	325	607	863	937
	Impiegati	numero di teste	28.751	14.885	28.870	14.524	28.969	14.611
	Operai	numero di teste	2	1	2	1	2	2
Totale		numero di teste	29.122	15.660	29.261	15.341	29.909	15.768

²⁴ Le ore di formazione si riferiscono a tutte le Società del Gruppo Almaviva, ad eccezione di Almaviva De Belgique (che non ha erogato formazione nel corso del 2022), CRC e CRC Digital (i cui dati non sono disponibili).

GRI 405-1 b): Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti per fasce d'età (Totale Gruppo Almaviva)

Dipendenti per categoria di lavoro e gruppo di età	Unità di misura	2020			2021			2022			
		< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Dirigenti	numero di teste	11	95	141	4	109	161	4	147	201
	Quadri	numero di teste	59	278	559	17	363	556	27	494	774
	Impiegati	numero di teste	19.577	18.919	5.140	19.748	18.434	5.207	22.434	16.607	4.974
	Operai	numero di teste	0	1	2	0	1	2	0	0	4
Totale	numero di teste	19.647	19.293	5.842	19.769	18.907	5.926	22.465	17.248	5.953	

GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto agli uomini (sede principale: Almaviva S.p.A.)

Categoria dipendente	Unità	2020	2021	2022
Dirigenti	Stipendio medio Donna/ Stipendio medio Uomo	0,86	0,83	0,84
Quadri		1,00	1,00	1,00
Impiegati		1,01	1,00	1,01
Operai		-	-	-
Media		1,10	1,07	1,08

GRI 405-2: Rapporto della retribuzione base delle donne rispetto agli uomini (sede principale: Almaviva S.p.A.)

Categoria dipendente	Unità	2020	2021	2022
Dirigenti	Retribuzione media Donna/ Retribuzione media Uomo	0,86	0,83	0,84
Quadri		0,96	0,95	0,96
Impiegati		1,01	1,00	1,0
Operai		-	-	-
Media		1,0	0,99	1,0

GRI 406-1: Episodi di discriminazione e azioni correttive adottate

Episodi di discriminazione	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero Totale di episodi di discriminazione durante il periodo di rendicontazione		0	0	12
Episodi esaminati dall'organizzazione		0	0	0
Piani di azione attuati	n	0	0	1 ²⁵
Piani d'azione che sono stati attuati, con risultati verificati attraverso processi di revisione della gestione interna di routine		0	0	0
Episodi non più soggetti a provvedimenti		0	0	0

GRI 308-1: Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali.*

Il perimetro di questi dati include le seguenti Società del Gruppo i cui dati sono disponibili:

Almaviva S.p.A., Almawave S.p.A., Sadel S.p.A., Almaviva do Brasil.

Fornitori	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero Totale di nuovi fornitori	n	381	396	447
Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	n	143	157	422
Percentuale nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	%	38%	40%	94%

GRI 414-1: Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali. **

Il perimetro di questi dati include le seguenti Società del Gruppo i cui dati sono disponibili: Almaviva S.p.A.,

Almawave S.p.A., Sadel S.p.A., Almaviva do Brasil.

Tipo	Unità di misura	2020	2021	2022
Numero Totale di nuovi fornitori	n	381	396	447
Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali	n	143	157	422
Percentuali di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali	%	38%	40%	94%

²⁵ Per i piani di azione attuati, si faccia riferimento al paragrafo "4.4.3 Impegno nell'inclusione della comunità di colore" (Comitê de inclusão e diversidade)

*Si segnala che il calcolo comprende tutti i nuovi fornitori delle società Almaviva S.p.A., Almawave S.p.A. e Almaviva do Brasil, al netto dei professionisti e dei fornitori che nel corso del 2022 hanno registrato un totale di ordinato superiore alla soglia di € 20.000.

** Si segnala che il calcolo comprende tutti i nuovi fornitori delle società Almaviva S.p.A., Almawave S.p.A. e Almaviva do Brasil, al netto dei professionisti e dei fornitori che nel corso del 2022 hanno registrato un totale di ordinato superiore alla soglia di € 20.000.

Ambiente

GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Consumi diretti all'interno dell'organizzazione da fonti energetiche rinnovabili e non rinnovabili	Unità di misura	2020	2021	2022
Gasolio	GJ	635	88	299
Metano	GJ	9.878	10.930	10.196
Diesel (flotta auto)	GJ	8.519	7.201	3.121
Benzina (flotta auto)	GJ	1.790	2.926	2.048
GPL (flotta auto)	GJ	132	319	121
Energia elettrica (flotta auto)	GJ	38	86	278
Metano (Flotta auto)	GJ			0,05
Energia elettrica acquistata	GJ	195.802	192.091	188.139
Consumi energetici totali	GJ	216.794	213.641	204.203

GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Emissioni dirette - Scope 1	Unità di misura	2020	2021	2022
Gasolio	tCO ₂ eq	45	6	21
Metano	tCO ₂ eq	561	560	523
Diesel (flotta auto)	tCO ₂ eq	598	507	277
Benzina (flotta auto)	tCO ₂ eq	120	196	217
GPL (flotta auto)	tCO ₂ eq	8	19	14
Metano (flotta auto)	tCO ₂ eq	0	0	5
Totale Scope 1	tCO₂eq	1.331	1.288	1.058

GRI 305-2: Emissioni indirette da consumi energetici (Scope 2)

Emissioni indirette - Scope 2	Unità di misura	2020	2021	2022
Emissioni da consumi di energia elettrica - Location based	tCO ₂ eq	8.476	9.619	7.048
Totale - Scope 1 e 2 (Location Based)	tCO₂eq	9.807	10.907	8.106
Emissioni da consumi di energia elettrica - Market based	tCO ₂ eq	13.634	13.988	9.999
Totale - Scope 1 e 2 Market based)	tCO₂eq	14.965	15.277	11.057

GRI 306-3: Rifiuti generati per categoria. I dati sui rifiuti si riferiscono alle Società dei Paesi Italia, Romania e Brasile.

Rifiuti generati	Unità di misura	2020	2021	2022
Rifiuti generati totali	(tonnellate)	174	367	169
Rifiuti pericolosi:		10	9	4
Ingombranti		0	0	0
Carta		0	0	0
Apparecchiature elettriche ed elettroniche		4	9	2
Fanghi delle fosse settiche		0	0	0
Metalli		0	0	0
Materiali di costruzione/ demolizione		0	0	0
Imballaggi misti		0	0	0
Plastica		0	0	0
Rifiuti urbani non differenziati		0	0	0
Toner		0	0	0
Batterie		6	0	0
Biomassa		0	0	0
Altro		0	0	3
Rifiuti non pericolosi:		165	358	165
Ingombranti		55	156	20
Carta		67	78	18
Apparecchiature elettriche ed elettroniche		22	36	12
Fanghi delle fosse settiche		0	36	0
Metalli		10	13	5
Materiali di costruzione/ demolizione		8	0	0
Imballaggi misti		0	5	0
Plastica		1	7	7
Rifiuti urbani non differenziati		0	0	0
Toner		1	1	0
Batterie		0	0	0
Biomassa		0	0	0
Altro (include Legno, vetro, ecc.)		0	26	103

GRI 306-4; 306-5: Rifiuti pericolosi e non pericolosi

Rifiuti destinati	Unità di misura	2020	2021	2022
Rifiuti generati totali	(tonnellate)	174	367	169
Rifiuti pericolosi:		10	9	4,28
Recupero		10	9	1,86
Smaltimento		0	0	2,42
Rifiuti non pericolosi:		165	358	165
Recupero		165	297	62,41
Smaltimento		0	61	102,50

GRI 303-3: Prelievi idrici. I dati sui prelievi idrici si riferiscono alle Società dei Paesi Italia, Romania, Tunisia e Brasile

Prelievi idrici suddivisi per fonti	Unità di misura	2020		2021		2022	
		(m3)	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)		93.308	84.536	115.026	103.772	52.449	49.180
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		93.308	84.536	115.026	103.772	52.449	49.180
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Acque di superficie		73.677	0	111.704	0	90.902	0
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		73.677	0	111.704	0	90.902	0
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)							
Totale		166.985	84.536	226.730	103.772	143.351	49.180
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		166.985	84.536	226.730	103.772	143.351	49.180
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0

6.5 GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Almaviva ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali - versione 2021
GRI Sector Standard applicabili	Non disponibile

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note	
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.2 Il Gruppo Almaviva			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6.1.1 Principi e criteri di reporting			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6.1.1 Principi e criteri di reporting			
	2-4 Revisione delle informazioni		4.5 Una catena di fornitura responsabile		
			5.2.2 Aspetti ambientali significativi		
			6.1.3 Metodologia di calcolo		
	2-5 Assurance Esterna	Relazione della Società di revisione indipendente			
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali		1.2 Il Gruppo Almaviva		
			1.3 Visione e strategia: un modello di Business integrato		
	2-7 Dipendenti		4.5 La catena di fornitura responsabile		
			4.1 Le persone di Almaviva		
2-8 Lavoratori non dipendenti		6.4 Tabelle di performance (Persone)			
		4.1 Le persone di Almaviva			
2-9 Struttura e composizione della governance		6.4 Tabelle di performance (Persone)			
		2.2 Il modello di governo societario			
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo		6.4 Tabelle di performance (Governance)			
		2.2 Il modello di governo societario			
2-11 Presidente del più alto organo di governo		2.2 Il modello di governo societario			

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
	2-12 Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti	2.2 Il modello di governo societario		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	2.2 Il modello di governo societario		
	2-14 Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	2.2 Il modello di governo societario		
	2-15 Conflitti di interesse	2.2 Il modello di governo societario		
	2-16 Comunicazione delle criticità			Non si sono verificate, nel periodo di riferimento, criticità rispetto a quelle riscontrabili in una ordinaria gestione dell'impresa
	2-17 Conoscenza collettiva del più alto organo di governo			Il Comitato ESG ha svolto specifiche sessioni di induction
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo			La Società non dispone di una procedura per la valutazione della performance del più alto organo di governo
	2-19 Politiche retributive	2.2 Il modello di governo societario		
	2-20 Processo di determinazione delle remunerazioni	2.2 Il modello di governo societario		
	2-21 Rapporto annuale di remunerazione totale		Dati non presenti per motivi di confidenzialità	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder		
	2-23 Impegni politici	2.3 Responsabilità ed integrità nel business 4.1 Le persone di Almagora		
	2-24 Incorporazione degli impegni politici	2.3.2 I processi, l'organizzazione, la Politica e il sistema di certificazione di Gruppo		
	2-25 Processi per rimediare agli impatti negativi	6.3 Definizione dei temi materiali e degli impatti		
	2-26 Meccanismi per richiedere consulenza e sollevare dubbi	4.1 Le persone di Almagora		

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Documento e paragrafo di riferimento	Omissioni	Note
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti			Non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione
	2-28 Associazioni di appartenenza	1.3.2 Il Piano di Sostenibilità		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.4 Stakeholder Engagement		
	2-30 Contratti di lavoro collettivi	4.1 Le persone di Almaviva		
		6.4 Tabelle di performance (Persone)		

Temi materiali

GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	1.5 I temi di Sostenibilità rilevanti		
	3-2 Lista dei temi materiali	1.5 I temi di Sostenibilità rilevanti		

Creazione di valore condiviso

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 Il Gruppo Almaviva: insieme per la creazione di valore condiviso		
GRI 201: Performance economia 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	2.1 Il Gruppo Almaviva: insieme per la creazione di valore condiviso		
		6.4 Tabelle i performance (Governance)		

Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico

**GRI 3-3:
Temi materiali 2021** 3-3 Gestione dei temi materiali 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

GRI 302: Energia 2016 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

GRI 305: Emissioni 2016 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2) 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

Gestione della risorsa idrica

**GRI 3-3:
Temi materiali 2021** 3-3 Gestione dei temi materiali 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

GRI 303 Acqua e scarichi idrici 2018 303-3: Prelievo idrico 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

Economia circolare dei dispositivi elettronici

GRI 306: Rifiuti 2020 3-3 Gestione dei temi materiali 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

306-3 Rifiuti prodotti 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

306-5 Rifiuti destinati a smaltimento 5.2.2 Aspetti ambientali significativi

6.4 Tabelle di performance (Ambiente)

Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti

GRI 3-3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2.3 Attrazione dei migliori talenti
	401-1 Assunzioni e turnover	4.2.3 Attrazione dei migliori talenti 6.4 Tabelle di performance (Persone)
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	4.3.1 Cura del benessere
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.2.2 Supporto alla valorizzazione delle persone 6.4 Tabelle di performance (Persone)
GRI 404: Educazione e formazione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	4.2.2 Supporto alla valorizzazione delle persone

Benessere, salute e sicurezza sul lavoro

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone
	3-2 Lista dei temi materiali	1.5 I temi di Sostenibilità rilevanti
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro	4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone

Benessere, salute e sicurezza sul lavoro

403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone

403-6 Promozione della salute dei lavoratori

4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone

403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone

403-9 Infortuni sul lavoro

4.3 La cura del benessere e la tutela della salute e della sicurezza delle persone

6.4 Tabelle di performance (Persone)

Diversità e inclusione

GRI 3: Temi materiali 3-3 Gestione dei temi materiali

4.4 Inclusione, rispetto e valorizzazione dell'unicità di tutte le persone

2.2. Il modello di Governo Societario

6.4 Tabelle di performance (Governance)

GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

6.4 Tabelle di performance (Governance)

4.4 Inclusione, rispetto e valorizzazione dell'unicità di tutte le persone

405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

6.4 Tabelle di performance (Persone)

Diritti Umani

GRI 3: Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	4.4. Inclusione, rispetto e valorizzazione dell'unicità di tutte le persone
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	6.4 Tabelle di performance (Persone)

Catena di fornitura responsabile

GRI 3: Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	4.5 La catena di fornitura responsabile
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308 -1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	4.5 La catena di fornitura responsabile 6.4 Tabelle di performance (Persone)
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	4.5 La catena di fornitura responsabile 6.4 Tabelle di performance (Persone)

Privacy dei clienti

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3.2 Privacy e protezione dei dati
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	3.3.2 Privacy e protezione dei dati 6.4 Tabelle di performance (Transizione digitale responsabile)

Tematiche materiali non direttamente correlate a disclosure GRI

Continuità del Business e Cybersecurity

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4 Continuità del business e cybersecurity
-----------------------------------	---------------------------------	---

Tutela della proprietà intellettuale

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4 Continuità del business e cybersecurity
-----------------------------------	---------------------------------	---

Tematiche materiali non direttamente correlate a disclosure GRI

Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3.1 La soddisfazione dei clienti grazie alla qualità di prodotti e servizi
-----------------------------------	---------------------------------	--

Tecnologia per l'uomo – People Centered

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.3 People Centered Technologies
-----------------------------------	---------------------------------	------------------------------------

Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.Almaviva una transizione digitale responsabile
-----------------------------------	---------------------------------	--

Soluzioni green per i clienti

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.Almaviva una transizione digitale responsabile
-----------------------------------	---------------------------------	--

Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1.Almaviva una transizione digitale responsabile
-----------------------------------	---------------------------------	--

Innovazione

		3.2 L'ecosistema dell'innovazione
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Tabelle di performance (Transizione Digitale Responsabile)

Topic standards non associati a temi materiali

Standard GRI/ altra fonte	Disclosure	Paragrafo di riferimento
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	6.4 Tabelle di performance (Governance)
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	6.4 Tabelle di performance (Governance)
GRI 206: Comportamento Anticoncorrenziale 2016	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	6.4 Tabelle di performance (Governance)

6.6 Relazione della Società di Revisione



EY S.p.A.
Via Lombardia, 31
00187 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sul Report di Sostenibilità 2022

Al Consiglio di Amministrazione di
AlmavivA S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Report di Sostenibilità 2022 (il Report di Sostenibilità) del Gruppo AlmavivA (il Gruppo) relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli amministratori per il Report di Sostenibilità

Gli amministratori di AlmavivA S.p.A. sono responsabili per la redazione del Report di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "6. Allegati" del Report di Sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than*

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.800.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano/Manza/Bianza/Lodi
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000594 - numero R.E.A. di Milano 808158 - P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 1/7/21/1998

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Almaviva S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "2.1 Il Gruppo Almaviva: insieme per la creazione di valore condiviso" e nel paragrafo "6.4.1 Governo Societario" del Report di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio consolidato del Gruppo per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022; e
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto da remoto interviste e discussioni con il personale della direzione di Almaviva S.p.A., svolgendo limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per Almaviva S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle attività e del contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di Sostenibilità del Gruppo Almaviva relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "6. Allegati" dello stesso.




Altri aspetti

Il Report di Sostenibilità 2021 per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 30 novembre 2022, ha espresso su tale documento una conclusione senza rilievi.

I dati comparativi presentati nel Report di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso 31 dicembre 2020 non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 13 novembre 2023

EY S.p.A.

Paolo Pambuffetti
(Revisore Legale)

almaviva.it

