



2022

Bilancio di Sostenibilità



Gruppo di Sostenibilità Sielte:

Riccardo Callegari

Stefano Sardella

Giovanni Lacerra

Antonio Rallo

Serena Mangione

Comunicazione Sielte:

Grazia Landriscina

Francesco Meglio



2022

Bilancio di Sostenibilità

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 6

1

SELTE: IL FUTURO ADESSO 10

1.1 La nostra storia 10

1.2 I nostri partner 14

1.3 Mission 15

1.4 Vision 16

1.5 Struttura della Governance 16

1.6 Road map sistemi di gestione e cammino 29

 verso la sostenibilità

1.7 Appartenenza ad associazioni 30

2

SELTE E LA SOSTENIBILITÀ 34

2.1 Nota metodologica 34

2.2 Strategia di sostenibilità 37

2.3 Stakeholder Engagement 43

2.4 Temi materiali e SdG's 46

3

INFRASTRUTTURE DIGITALI PER IL PAESE, 52

INNOVAZIONE TECNOLOGICA E CYBER SECURITY

3.1 Contributo allo sviluppo socio-economico 52

3.2 Partnership strategiche con i principali 53

 leader tecnologici

3.3 Ricerca e Sviluppo (R&S) 56

3.4 Sielte Cyber Security 60

4

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE 64

DEL CLIENTE

4.1 Qualità del servizio 65

4.2 Qualità dei servizi IT/ICT 73

4.3 Miglioramento continuo 76

4.4 Cyber Security 76

5

PERSONE AL CENTRO 80

5.1 Un'azienda che investe sui giovani 84

5.2 Valutazione delle performance 85

5.3 Gestione retribuzione e welfare 86

5.4 Forza lavoro 88

5.5 Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti 89

5.6 Congedo parentale 91

5.7 Sviluppo delle competenze 92

5.8 Orientamento al cambiamento 94

5.9 Formazione e aggiornamento continuo 96

5.10 Salute, Sicurezza e Benessere 100

6

RESPONSABILITÀ SOCIALE, INCLUSIONE 116

E TUTELA DELLE DIVERSITÀ

6.1 Tutela del lavoro 118

6.2 Approccio inclusivo 119

6.3 Le nostre iniziative sociali 120

7

CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE 134

7.1 Qualifica fornitori 137

7.2 Monitoraggio delle performance 139

7.3 Analisi dei costi, dei fabbisogni organizzativi 140

 e del mercato

7.4 Obiettivi di miglioramento 142

8

ENERGIA E AMBIENTE: EFFICIENZA ENERGETICA 146

E LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

8.1 Energia 148

8.2 Emissioni 156

8.3 Gestione rifiuti 161

8.4 Gestione delle acque 163

9

GRI CONTENT INDEX 166

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili stakeholder,

Sielte S.p.A. nel presentare il **primo Bilancio di Sostenibilità**, ringrazia l'intera organizzazione per il contributo e l'impegno mostrato. Il 2022 è stato un anno particolarmente ricco di sfide economiche e sociali, le quali ci hanno offerto un'opportunità unica per esprimere quanto sia importante per la nostra azienda contribuire a tutto ciò che riguarda lo sviluppo sostenibile nel senso più ampio del termine. Tra gli avvenimenti di particolare rilievo riscontrati nel 2022, annotiamo l'avvio del conflitto Russia-Ucraina che ancora oggi rappresenta il segno di un contesto geopolitico in continuo mutamento, e di conseguenza le tensioni sui prezzi dei materiali e dell'energia che ne sono scaturite. In questo difficile contesto le imprese devono agire e reagire introducendo dei modelli di business sempre più sostenibili nel medio e nel lungo periodo, ponendo sempre maggiore attenzione alle esigenze dei propri stakeholder e ad una concreta strategia di crescita che traguardi il futuro. Sielte ha incrementato i propri sforzi su digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica ed inclusione sociale. Siamo diventati uno dei principali Service & System Integrator nel mercato della digitalizzazione garantendo ai nostri clienti un servizio completo a 360° che va dalle competenze tradizionali del mercato delle telecomunicazioni a quelle più sofisticate nel campo della cyber security. Lavoriamo per migliorare la qualità della vita in un'ottica di economia sostenibile guidando la rivoluzione digitale e l'innova-

zione di processi, prodotti e servizi, e garantendo efficienza ed efficacia del servizio. Nel giugno 2022 Sielte ha ufficialmente aderito al **Global Compact delle Nazioni Unite**, uno dei progetti più ambiziosi sulla sostenibilità, fornendo una guida per l'imprenditoria globale nella promozione di obiettivi di sviluppo sostenibile attraverso pratiche aziendali responsabili che pongano al centro la tutela dei diritti umani, la tutela del lavoro e dell'ambiente, e l'anticorruzione. A seguito del conseguimento, a fine 2022, dell'attestazione di conformità in coerenza con la linea guida ISO 20400 sugli Acquisti Sostenibili, ci preme sottolineare il nostro impegno per promuovere la diffusione dei principi di sostenibilità lungo tutta la nostra catena di fornitura.

La nostra azienda sta inoltre percorrendo con decisione la strada per diventare sempre più inclusiva: temi come la diversità, l'equità e l'inclusione sono centrali per la nostra realtà aziendale e per questo nel 2022 abbiamo iniziato l'iter per il conseguimento della certificazione secondo la norma ISO 30415.

Al fine di misurare e conseguentemente ridurre le emissioni di gas ad effetto serra abbiamo quantificato per la prima volta l'**impatto ambientale** dell'organizzazione sia secondo il GHG Protocol, sia in conformità alla norma ISO 14064-1. Un'ulteriore azione è rappresentata dall'adozione di iniziative legate alla mobilità sostenibile come l'avvio del progetto di Carpooling, denominato "Share To Win", attraverso cui incentivia-



mo i viaggi condivisi tra dipendenti negli spostamenti casa-lavoro, e la formazione sull'eco-guida. Nel corso del 2022 abbiamo continuato a perseguire le azioni in continuità con il Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla ISO 50001 per migliorare le performance energetiche di organizzazione. Tutto questo perché vogliamo impegnarci per contribuire al raggiungimento degli SdG's dell'Agenda ONU 2030, ed intendiamo farlo mettendo al centro le persone, nostra risorsa chiave, implementando il lavoro agile ed i programmi di sicurezza e salute sul lavoro e creando un contesto di lavoro confortevole nel rispetto dell'ambiente.

In **ambito sociale** abbiamo intrapreso varie iniziative, tra cui il progetto "Children Connection" per contrastare la povertà educativa digitale nei paesi in via di sviluppo; il programma lavoro carcerario per creare nuove opportunità lavorative a coloro che vivono un periodo della propria vita all'interno di istituti di pena; la prima edizione del premio "Giuseppe Turrisi", che assegna borse di studio a progetti che contribuiscono allo sviluppo e alla diffusione della cultura digitale. Siamo pronti ad affrontare le sfide e le opportunità del prossimo futuro continuando a perseguire un percorso di crescita sempre più sostenibile salvaguardando le persone, l'ambiente e dando contributo positivo al contesto economico e sociale del Paese.

Cambiamo noi prima degli altri.

Salvatore Turrisi

Presidente Sielte S.p.A.



1

Sielte: il futuro adesso

1.1 La nostra storia	10
1.2 I nostri partner	14
1.3 Mission	15
1.4 Vision	16
1.5 Struttura della Governance	16
1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi	21
1.5.2 Anticorruzione e comportamento anti-competitivo	25
1.5.3 Privacy e gestione dei dati	28
1.5.4 Conformità legislativa	28
1.6 Road map sistemi di gestione e cammino verso la sostenibilità	29
1.7 Appartenenza ad associazioni	30

Sielte: il futuro adesso

1.1 La nostra storia

SIELTE S.p.A. è una realtà completamente italiana, operante da 98 anni nel mercato delle TELECOMUNICAZIONI. Nasce nel 1925 come una Società del Gruppo svedese Ericsson, dal 1999 è una Società per azioni di diritto privato di proprietà del gruppo ITEL S.p.A. controllato dalla famiglia Turrisi, con Sede Legale a San Gregorio di Catania (CT) e Direzione Generale a Roma (RM).

Tutte le funzioni di staff e la direzione commerciale sono centralizzate presso la direzione generale di

Roma, mentre la direzione amministrativa è collocata nella sede legale. Sielte con il suo Management concentra tutti i suoi investimenti sul territorio nazionale. Dal 2002 SIELTE ha intrapreso un percorso di diversificazione dei servizi offerti che le ha permesso di mantenere il suo core business nelle Telecomunicazioni, confermandosi tra le prime aziende in Italia nel settore, affiancando con successo altri servizi volti alla digital transformation diventando uno tra i system integrator più affidabili ed efficienti della nazione.

SIELTE opera nei seguenti settori:

INFRASTRUTTURE TLC

Progettazione, realizzazione, attivazione, assistenza tecnica, installazione e collaudo di:

- Reti FTTX
- Reti mobili
- Reti Rame

SERVIZI TECNICI

Progettazione, installazione, e manutenzione per dare un servizio E2E completo al cliente:

- E2E process management
- Progettazione preliminare e definitiva
- Customer Care
- Competence Center
- Managed Services (NOC)

ICT E DIGITAL SERVICES

Progettazione, sviluppo e gestione di soluzioni IT innovative:

- Networking
- Gestione delle identità digitali SPID
- Information Technology
- IoT e Servizi Digitali
- Piattaforme Software
- Soluzioni Cloud e Data Center
- Sistemi di sicurezza (TVCC/Controllo Accessi/Antintrusione)
- Infrastrutture e Sistemi Tecnologici

CYBER SECURITY

Progettazione, realizzazione, sviluppo e gestione di soluzioni per la sicurezza informatica:

- Protezione dei Servizi DNS

- Protezione della navigazione
- Information protection Mail protection
- Protezione delle Reti NGFW-XDR
- Protezione dell'accesso ai Dati On Prem – Cloud
- Penetration Test/VA
- Security Awareness
- Threat Intelligence
- Vulnerability Management

TRASPORTI

Progettazione, realizzazione, e manutenzione di impianti tecnologici con soluzioni «chiavi in mano»:

- Trazione ed Energia
- Segnalamento
- Telecomunicazioni
- Prodotti Ferroviari

ENERGIA

Progettazione, realizzazione e manutenzione impianti MT-BT:

- Linee di Media e Bassa Tensione
- Cabine Primarie e secondarie
- Gruppi di misura di nuova generazione
- Sistemi di efficienza energetica

Per la gestione di queste attività, svolte su tutto il territorio nazionale, che hanno generato nel 2022 un fatturato pari a € 630.239.000,00 Sielte si avvale, oltre che del suo personale sociale altamente specializzato, anche di fornitori a loro volta altamente qualificati. Rientrano tra questi: broker finanziari e assicurativi, istituti bancari, studi professionali, imprese di costruzione, imprese di fornitura, collaborando coi principali Vendor di settore.



SIELTE opera sia nel settore pubblico che privato lavorando per i clienti più importanti del panorama nazionale:

Telecom Italia S.p.A.	Aeroporti di Roma S.p.A.	DI.GI. International S.p.A.	Reitano S.r.l.
Open Fiber S.p.A	Rai Way S.p.A.	Eolo S.p.A.	ATM - Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Fastweb S.p.A.	Lepida S.c.p.A.	Poste Italiane S.p.A.	Sky Italia Network Service S.r.l.
Vodafone Italia S.p.A.	Retelit Digital Services S.p.A	S3K S.p.A. Security of the Third Millennium	Areti S.p.A.
Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.	EXA Infrastructure Italy S.r.l.	Grandi Stazioni Rail S.p.A.	Sky Italia S.r.l.
Noovle S.p.A.	Novasistemi S.r.l	GES.A.P. S.p.A.	Telecom Italia Sparkle S.p.A.
Wind Tre S.p.A.	Eniservizi S.p.A.	Huawei Technologies Italia S.r.l.	CY4Gate S.p.A.
e-distribuzione S.p.A.	Towers das S.p.A.	Comando generale dell’arma dei Carabinieri	Accenture S.p.A.
Irideos S.p.A.	INFN - Istituto Nazionale di Fisica Nucleare	Ministero della Difesa	Cineca Consorzio Interuniversitario
Irideos Datacenter Italia S.r.l.	Rai Radiotelevisione Italiana S.p.A.	INGV - Istituto Nazionale Geofisica e Vulcanologia	Galata S.p.A.
SITAF S.p.A.	Intred S.P.A.	Consortium Garr	Acea S.p.A.
Ericsson Telecomunicazioni S.p.A.	Sogei S.p.A.	Das & Towers S.r.l.	Quartier Generale Guardia di Finanza
Iliad Italia S.p.A.	Società Francaise du Tunnel du Frejus	Hitachi Rail STS S.p.A.	Infratel Italia S.p.A.
Terna Rete Italia S.p.A.	FA.RI. S.r.l.	ADR Tel S.p.A.	Fastweb Air S.r.l.
Anas S.p.A.	Infrastrutture Wireless Italiane S.p.A.	Si4 S.r.l.	Altri...

1.2 I nostri partner

La società controllante ITEL S.p.A. detiene il 96,5% di SIELTE S.p.A., quest’ultima controlla, al 31 dicembre 2022, le seguenti società (GRI 2-2; 2-3):

Ragione Sociale	Sede	Codice fiscale	Quota di partecipazione
SIELTIBERICA SL	Madrid (SPAGNA)	B-85359230	99,99%
SIELTE ENERGY S.r.l.	Roma	10815121008	99,00%
LEVRATTI S.r.l.	Mirandola (MO)	00994250363	99,95%
Consorzio Stabile CONSIELTE S.c.r.l.	Roma	13359921007	77%
SIELTRE S.r.l.	Monza (MB)	02790260968	60%
WAYS S.r.l.	Roma	05295971005	51%
BE-ON S.r.l.	Roma	04758670873	60%

La capogruppo ITEL S.p.A. pubblica con cadenza annuale un bilancio finanziario consolidato, mentre per quanto concerne SIELTE S.p.A. il perimetro della presente rendicontazione non finanziaria coincide con la relazione finanziaria annuale della Sielte. Nel no-

stro approccio di redazione del bilancio finanziario le partecipazioni sono valutate a costo e la svalutazione viene effettuata in caso di perdite durevoli di valore. Le stesse non rientrano nel perimetro di rendicontazione.

1.3 Mission

Siamo un punto di riferimento nel campo delle telecomunicazioni con attività diversificate di progettazione, installazione e manutenzione di reti TLC fisse e mobili, sistemi tecnologici ed energetici per infrastrutture complesse di interesse nazionale, soluzioni di networking, ICT, digital solutions fino alle competenze più sofisticate della Cyber Security.

Vogliamo differenziare i servizi e ampliare i settori di business per creare valore aggiunto nel mercato, anticipare le esigenze e proporre soluzioni innovative tecnologicamente avanzate.

Dobbiamo essere pronti ad affrontare la sfida della sostenibilità, tema di particolare rilevanza per preservare il futuro delle prossime generazioni, per rispondere oggi ai bisogni e le esigenze di Clienti e Collaboratori di Sielte.

Valorizziamo le nostre Persone formandole e coinvolgendole nelle scelte strategiche ed importanti che l’azienda si trova davanti.

Lavoriamo per contrastare la povertà digitale e dare maggiori possibilità per il futuro favorendo l’inclusione sociale.





1.4 Vision

Siamo attori protagonisti nel settore dei Servizi delle Telecomunicazioni operando come Service & System Integrator nel mercato delle digital solutions, ICT e Cyber Security. Il nostro business mira a contribuire allo sviluppo della digitalizzazione e dell'innovazione con l'obiettivo di innescare una vera e propria rivoluzione digitale, garantendo efficienza ed efficacia del servizio. La digital transformation impone di guardare alla sostenibilità e noi continueremo a fornire il nostro supporto per migliorare la qualità della vita delle persone, l'inclusione sociale e l'ambiente verso

un'economia più sostenibile. Il capitale umano è il vero punto di forza della nostra azienda e per questo valorizziamo le nostre persone attraverso progetti di formazione mirati con lo scopo di migliorare know-how e competenze, accrescere la customer satisfaction e avviare nuovi progetti e aree di business. Auspichiamo di favorire un cambiamento positivo per il progresso della società e per le future generazioni con l'obiettivo di utilizzare la tecnologia sempre più al servizio dell'uomo.

1.5 Struttura della Governance

La corporate governance di SIELTE è articolata come segue:

- **Consiglio di Amministrazione** (di seguito CdA), investito dei più ampi poteri per l'amministrazio-

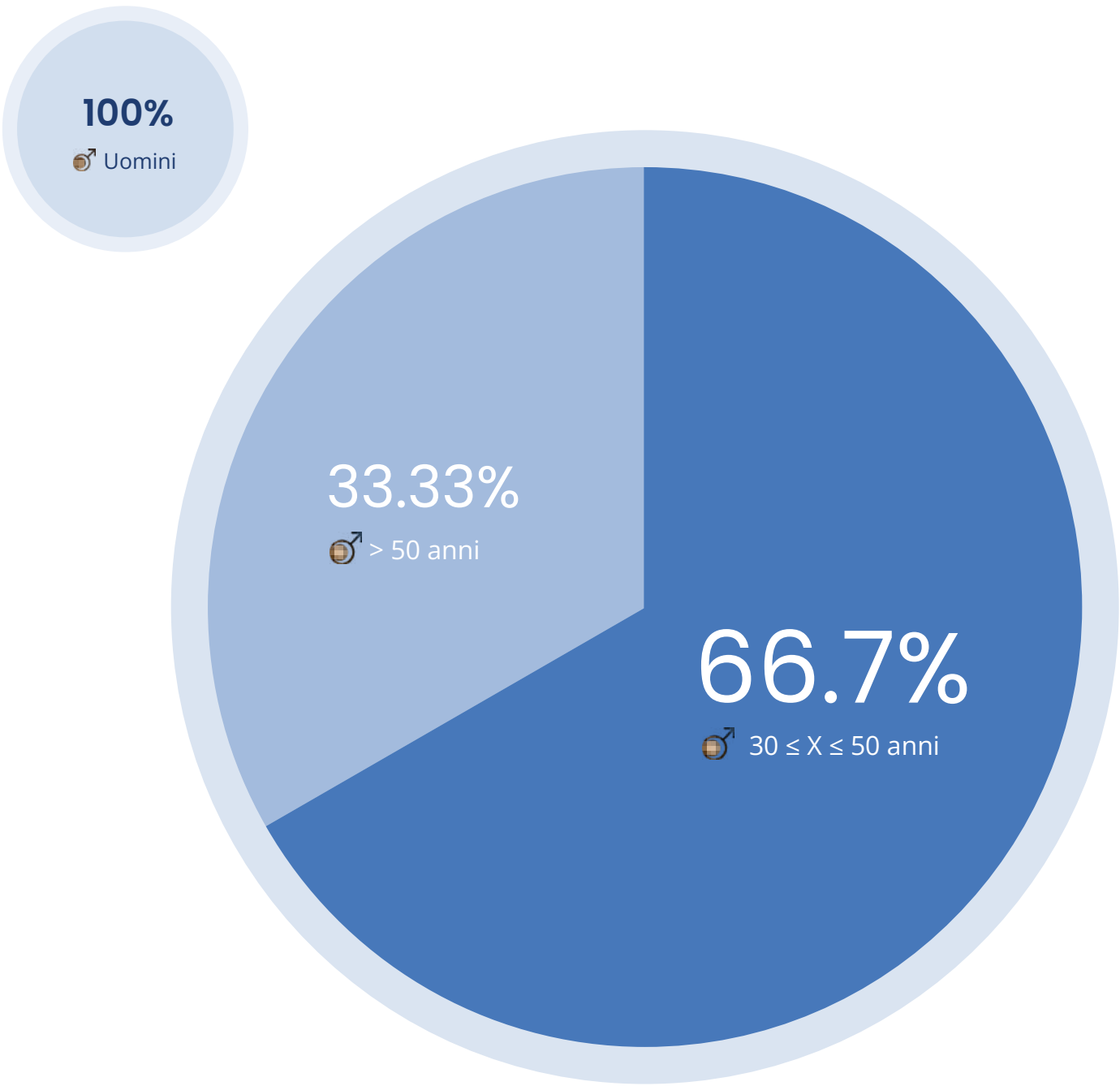
ne della società, con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione degli atti riservati – dalla legge e dallo statuto – all'assemblea;

- **Collegio sindacale**, cui spetta il compito di vigilare:
 - sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
 - sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile, anche in riferimento all'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione;
 - sull'adeguatezza delle disposizioni impartite alle società controllate in relazione alle informazioni da fornire per adempiere agli obblighi di comunicazione;
- **Società di revisione**: l'attività di revisione legale dei conti viene svolta, come previsto dalla vigente normativa, da una società di revisione iscritta nell'Albo tenuto dal Ministero dell'Economia e della Finanza;
- **Organismo di Vigilanza** ai sensi del D.Lgs. 231/01: responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231/01, che SIELTE adotta, di segnalare eventuali deficienze del Modello, di aggiornare il Modello in seguito a modifiche normative od organizzative; ha l'obbligo di informazione nei confronti del Consiglio di Amministrazione, organizza l'informazione e formazione;
- **Data Protection Officer (DPO)**: è una figura introdotta dal Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 | GDPR, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale europea L. 119 il 4 maggio '16. La sua responsabilità principale è quella di osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione) all'interno dell'azienda, affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

Di seguito la composizione e la diversità degli organi di Governance (GRI 2-9C; 405-1):

Consiglio di amministrazione:

Nominativo	Carica
Turrisi Salvatore	Presidente del C.d.A.
Piergiovanni Luigi	Consigliere senza poteri
Trovato Prospero Antonio	Consigliere senza poteri



Collegio Sindacale del Socio di maggioranza:

Nominativo	Carica
Loioli Renato	Presidente del Collegio Sindacale
Ascanio Stefano	Sindaco Effettivo
Cotelessa Stefano	Sindaco Effettivo
Ascanio Gabriella Maria	Sindaco Supplente
Bosia Gian Luigi	Sindaco Supplente

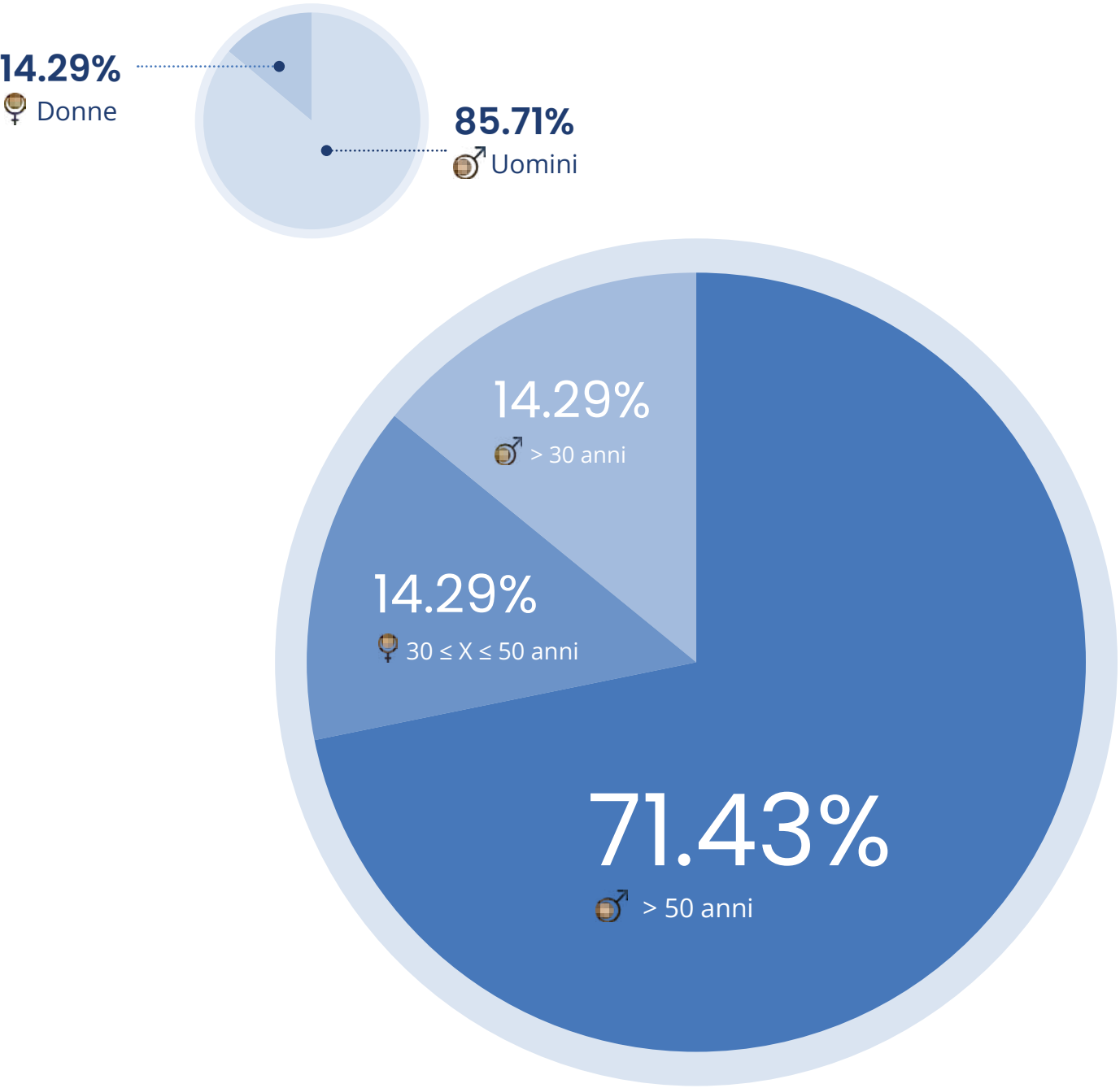
Organo di vigilanza:

Nominativo	Carica
Corti Paolo	Rappresentante D.Lgs. n. 231/2001

DPO:

Nominativo	Carica
Rosati Gabriele	DPO

PRICEWATERHOUSECOOPERS S.p.A. è la società di revisione del bilancio di SIELTE.



Ai sensi dello Statuto e della normativa vigente, il CdA è nominato dall'Assemblea degli Azionisti determinandone le attribuzioni e le facoltà. La nomina avviene nel rispetto della disciplina di legge e regolamentare applicabile. I membri del Consiglio di Amministrazione possono essere soci e non soci, durano in carica tre anni e sono rieleggibili.

Il **CdA**, qualora non vi abbia provveduto l'assemblea, elegge fra i propri membri il Presidente, che in Sielte non riveste anche il ruolo di dirigente e, se lo ritiene, uno o più Vicepresidenti, i quali restano in carica per la durata del mandato come Amministratori. Il CdA può nominare, tra i suoi membri, uno o più Amministratori Delegati e, di volta in volta nomina un segretario che può essere scelto tra i suoi membri o essere estraneo.

Il **Collegio Sindacale** è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti e viene eletto dall'assemblea degli azionisti. L'Organismo di Vigilanza viene individuato dal CdA, anche mediante delega al Presidente, mentre il DPO viene nominato dal Presidente del CdA, dopo aver eseguito le opportune verifiche sulla competenza e professionalità dei candidati.

La distribuzione dei poteri interni e di rappresentanza verso l'esterno è coerente con quanto previsto dai requisiti normativi, dai processi operativi e dal Sistema di Gestione Integrato di SIELTE tramite un'attenta analisi dei requisiti di competenza, indipendenza e, ove necessario, attraverso l'adozione di un sistema di deleghe e procure. Per il personale interessato sono identificate le attribuzioni di responsabilità, i poteri di rappresentanza e di firma, l'assegnazione di attività e compiti, le soglie/poteri di spesa. Il sistema di dele-

ghe e procure è aggiornato tempestivamente in caso di eventi incompatibili con la prosecuzione del mandato (assunzione di nuove responsabilità e poteri, trasferimento ad altri incarichi operativi, dimissioni, licenziamento, revoca). Al CdA sono affidate le attività d'indirizzo e di supervisione strategica, con l'obiettivo prioritario di creare valore per l'azionista nel medio-lungo periodo, ma con un interesse attento alle necessità degli altri stakeholder, al fine di ottenere un importante ma sostenibile successo sul mercato. Per implementare un modello di governance di sostenibilità, il CdA ha adottato diverse politiche e ha aderito a standard internazionali, alcuni dei quali sono stati integrati nel sistema di gestione che comprende qualità, sicurezza, ambiente ed energia. Questo sistema consente un'armonizzazione e un'interconnessione delle diverse politiche, contribuendo a definire gli obiettivi e le linee guida che indirizzano i processi, le procedure e le istruzioni operative dell'azienda. Questa armonizzazione è affidata alla funzione Qualità Sicurezza Ambiente, all'interno della quale il CdA ha creato due aree specifiche: Sostenibilità ed Energia.

Il responsabile dei sistemi di gestione integrati riporta direttamente al CdA, il quale viene quindi costantemente informato sulle iniziative proposte e sulla definizione dei progetti correlati alle politiche adottate in un'ottica di sviluppo pienamente sostenibile.

L'operato dell'azienda in materia di sostenibilità viene costantemente supportato dal CdA, il quale ha il compito di revisionare le attività svolte e le prassi adottate, e di individuare, di concerto con le funzioni competenti, nuovi approcci volti all'ottenimento dell'obiettivo definito nelle politiche.

Il **gruppo di Sostenibilità** si occupa di valutare i rischi e gli impatti in stretta collaborazione con i sistemi di gestione integrati, di gestire, proporre, implementare e rendicontare tutte le azioni valevoli per il miglioramento continuo e lo sviluppo sostenibile dell'azienda. I componenti degli organi sociali assumono le proprie scelte con libero apprezzamento, nell'interesse della società e della generalità degli azionisti, comunicando tempestivamente ogni interesse extrasociale di cui risultino portatori rispetto alle operazioni sottoposte al loro esame a fini deliberativi, propositivi, istruttori, consultivi o di controllo.

Al fine di mitigare e prevenire eventuali conflitti di interesse la società si è dotata di un sistema di gestione D.Lgs. 231/01, prevedendo nel Codice Etico diverse misure atte a prevenire queste circostanze.

Le procedure e le modalità di azione ivi contenute hanno garantito alla società, e ai suoi massimi organi di governo, di non incorrere in situazioni di conflitto di interesse come confermato dalla due diligence eseguita annualmente dall'ODV.

L'articolato sistema di organi e procure adottato da Sielte nel suo sistema di Governance permette diversi livelli di analisi di eventuali criticità rilevate. Queste vengono gestite primariamente dal responsabile di funzione per poi attenzionare il CdA nel caso in cui abbiano caratteristiche tali da rendere necessario un suo intervento secondo quanto previsto dal modello adottato dall'azienda. Nel corso del 2022 non si registrano criticità per le quali sia stato attenzionato il massimo organo di governo. Il gruppo di sostenibilità aggiorna tempestivamente il responsabile dei sistemi integrati sui temi dello sviluppo sostenibile che ripor-

ta costantemente al cda gli aggiornamenti trattati in riferimento ai singoli temi e attività.

L'assemblea dei soci valuta annualmente l'operato del CdA e propone eventuali azioni correttive sui piani strategici.

1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi

Sielte, al fine di integrare la sostenibilità all'interno del proprio modello di governance, nel corso degli anni ha implementato dei sistemi di gestione, in conformità agli standard internazionali, al fine di gestire al meglio gli impatti, i rischi e le opportunità legati allo svolgimento delle proprie attività e garantire maggiore affidabilità in termini di:

- **responsabilità sociale;**
- **rispetto della salute, sicurezza e benessere dei lavoratori;**
- **gestione ambientale e uso razionale dell'energia;**
- **anticorruzione ed anti-competitività;**
- **qualità del servizio;**
- **protezione dei dati e sicurezza delle informazioni.**

L'azienda ha adottato specifiche politiche per ogni tematica, che rappresentano l'impegno del Top Management e le basi su cui l'azienda fonda la propria strategia in ottica di sostenibilità e che saranno meglio dettagliate nei capitoli del presente bilancio. Tutti i sistemi di gestione ricadono sotto la responsabilità della funzione qualità, sicurezza, ambiente, energia e sostenibilità.

In particolar modo, è stato creato un sistema di gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente, energia e nel



quale sono confluite tutte le tematiche di sostenibilità, compreso l'approvvigionamento sostenibile.

L'approccio integrato, per i sistemi sviluppati secondo norme che adottano una struttura di alto livello comune, permette di integrare i sistemi e di dare concretezza ai principi e valori dell'azienda. L'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica contribuiscono anche alle attività di valutazione dei rischi d'impresa e alla loro corretta gestione.

Le attività comprese nel campo di applicazione del **Sistema di Gestione Integrato** sono:

progettazione, realizzazione e manutenzione di reti di telecomunicazioni e trasmissione dati; sviluppo tecnico, progettazione e ingegnerizzazione dei processi produttivi per innovazione tecnologica e supporto ai clienti pubblici e privati; progettazione e costruzione di impianti di segnalamento e tecnologie ferroviarie, e servizi di manutenzione di mezzi d'opera circolanti su rotaia; erogazione servizi di Data Center (Cloud Com-

puting, Housing, Hosting, Disaster Recovery, inclusa progettazione e sviluppo software) e relativa assistenza specialistica tramite Help Desk; servizio di identity provider aderente al sistema SPID (Sistema Pubblico Identità Digitale); progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, di reti di trasporto e distribuzione di energia elettrica; progettazione, installazione, assistenza e manutenzione di sistemi di videosorveglianza; progettazione, realizzazione ed erogazione di servizi di call center, contact center, help desk tecnico.

Certificazioni e attestazioni possedute da Sielte:

- ISO 9001:2015 [Sistema di Gestione della Qualità – EA: 28, 34, 33, 22, 35];
- ISO 14001:2015 [Sistema di Gestione Ambientale – IAF 28, 34, 33, 22, 35];
- ISO 45001:2018 [Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro – IAF: 28, 34, 33, 22, 35];
- ISO 50001:2018 [Sistema di Gestione dell'Energia];

- Certificazione internazionale Social Accountability SA 8000 sulla Responsabilità Sociale;
- ISO 37001:2016 [Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione];
- ISO/IEC 20000-1:2018 [Sistema di Gestione dei Servizi di Information Technology];
- ISO/IEC 27001:2013 [Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni – IAF: 19,33];
- ISO 20400: 2017 [Acquisti Sostenibili – Linea Guida];
- ISO 14064-1: 2019 [Quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra al livello dell'organizzazione per l'anno 2021].

Lo sforzo dell'azienda è rivolto ad integrare quanto più possibile tutti i sistemi di gestione al fine di snellire i processi e garantire un approccio sempre più efficace ed efficiente che garantisca il miglioramento continuo delle performances. Sielte svolge un'analisi dei rischi volta a valutare e verificare le attività da attuare al fine

di mitigare tali rischi, ridurre gli impatti e migliorare la sua performance.

Quindi svolge un'analisi del contesto in cui opera, degli stakeholder che possono essere investiti dagli impatti delle sue attività, e dei rischi ad essa correlate. Il documento di analisi del contesto, che è un elemento centrale per il proprio sistema di gestione aziendale, viene verificato in sede di Riesame della Direzione. Il sistema di gestione integrato è stato implementato e progettato secondo la logica del risk-based thinking, ispirandosi ai principi e alle linee guida della norma ISO 31000: partendo da questo concetto il documento di analisi richiama i processi aziendali, le attività associate e le funzioni dell'organizzazione che possono avere un impatto sia positivo che negativo sulla società stessa e sui suoi stakeholder. L'azienda ha stabilito per ogni macroarea di processo i livelli di rischio definendo per ognuno di essi la matrice del rischio, le parti interessate coinvolte, gli aspetti normativi, le possibili opportunità e gli obiettivi di

miglioramento. Parallelamente all'analisi dei rischi, viene effettuata un'analisi delle opportunità che permetta di individuare eventuali azioni di miglioramento nella gestione degli stessi.

La valutazione dei rischi e la loro gestione vengono effettuate in riferimento a tutte le attività svolte dall'azienda con particolare riferimento a:

- rischio di fornire servizi non conformi, con impatto sulla customer satisfaction;
- rischio di non raggiungere gli obiettivi aziendali;
- rischio per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori;
- rischio legato alla non conformità legislativa;
- rischio ambientale;
- rischi legati alla sostenibilità;
- rischi correlati alla gestione delle risorse umane;
- rischi reputazionali;
- rischi legati alla sicurezza informatica e alla gestione delle informazioni;
- rischi legati alla gestione etica del business;
- rischio di sistema.

Durante tale analisi, al fine di ridurre le sue emissioni, Sielte ha individuato le seguenti opportunità:

- ricorso allo smart working di almeno un giorno a settimana per tutti i lavoratori che svolgono mansioni non in contrasto con tale modalità di lavoro: inizialmente implementato per necessità causa COVID-19, l'azienda ha da subito osservato le sue potenzialità sia in tema di sostenibilità ambientale che sociale, ed ha continuato ad utilizzarlo senza soluzione di continuità dalla fine della pandemia;



- aggiornamento del parco auto sostituendo i mezzi più inquinanti con mezzi ibridi o classificati euro 6: Sielte aggiorna costantemente il proprio parco auto al fine di ridurre i propri impatti anno dopo anno;
- stipulare nel medio-lungo termine contratti con i fornitori di energia volti ad acquistare solo energia prodotta da fonti rinnovabili;
- sviluppare azioni volte ad attuare un piano di mobilità sostenibile, quali il car pooling per ridurre i costi e gli impatti degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti.

1.5.2 Anticorruzione e comportamento anti-competitivo

Nell'ambito dei propri sistemi di gestione, Sielte definisce i controlli e le attività che contribuiscono alla prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione e di concussione.

L'implementazione del Sistema di Gestione per la lotta alla Corruzione ha portato all'adozione di un Codice Etico e alla stesura di un **Manuale del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione**, di una Politica e di procedure dedicate. È stata anche condotta un'analisi e valutazione del rischio di corruzione relativo a processi sensibili, personale, soci in affari (clienti, partner, fornitori) e transazioni. I rischi il cui valore è diverso dal basso sono trattati implementando uno o più presidi di controllo per essere riportati al valore basso. Sono state condotte attività di Due Diligence su dipendenti la cui valutazione del rischio è alta. Nello specifico, come anche descritto nel Codice Etico, nelle fasi di scelta dei fornitori e nella definizione di collaborazioni con partner commerciali, agenti, rappresentanti, consulenti e subappaltatori, vengono effettuate verifiche di due diligence, documentate, sui loro precedenti (comprese la solidità finanziaria e le segnalazioni alle banche dati) e valutate la loro competenza professionale e altre variabili.

Sielte rifiuta qualunque forma di corruzione, come dare o ricevere tangenti e pagamenti indebiti sia per via diretta che indiretta, anche finalizzati ad agevolare iter burocratici di routine, sia nelle relazioni con funzionari pubblici, sia nei rapporti con clienti e fornitori appartenenti ad aziende private, come specificato nella Politica e nel Codice Etico.

Sielte si attiene alle leggi anticorruzione vigenti, la cui violazione può comportare sanzioni che variano dalle pene detentive a quelle pecuniarie per i singoli e per l'azienda; il MOGC prevede invece specifiche norme deontologiche e regole operative da adottare per prevenire i reati contemplati dal D.Lgs. 231/2001, con particolare riferimento a quelli commessi contro la Pubblica Amministrazione, ai reati societari e nell'ambito dei delitti informatici e del trattamento illecito di dati. A dimostrazione dell'impegno concreto di Sielte nella lotta alla corruzione, nel 2020 ha certificato il suo Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 37001:2016.

Tale standard è finalizzato a:

- identificare un insieme di misure e controlli che rappresentano una good practice a livello globale con riferimento alla prevenzione della corruzione;
- offrire uno schema di riferimento finalizzato alla progettazione, implementazione, mantenimento e miglioramento di un adeguato Sistema di gestione anticorruzione.

L'azienda identifica in riferimento a questo tema un impatto negativo potenziale consistente nella possibilità che si verifichino episodi di illegalità e corruzione.

Questo impatto viene sensibilmente mitigato per mezzo di una corretta implementazione del MOG 231 e del Sistema di Gestione ISO 37001, garantendo l'efficacia della gestione dei rischi. Sielte, inoltre, contrasta in ogni modo l'illegalità e la corruzione, sensibilizzando i propri dipendenti mediante sessioni specifiche di informazio-

ne e formazione sul tema.

L'impegno di Sielte è rafforzato dal confronto con i propri stakeholder, con i quali condivide l'impegno nella lotta alla corruzione e ai quali mette a disposizione un sistema di Whistleblowing grazie al quale riceve eventuali segnalazioni che utilizza al fine di migliorare costantemente il sistema.

Nel corso del 2022 sono stati sottoposti a Due Diligence ai sensi della Norma ISO 37001, 45 Responsabili di funzione e primi riporti, procuratori e site manager, pari al 100% delle figure "a rischio più che basso", per come definito dall'organizzazione secondo la ISO 37001. Per mezzo di apposita valutazione sono stati individuati i seguenti rischi correlati alla corruzione:

- Gestione delle attività inerenti alla richiesta di autorizzazioni/licenze o l'esecuzione di adempimenti verso la Pubblica Amministrazione;
- Gestione della formazione interna con finanziamenti, sovvenzioni e contributi per la formazione concessi da soggetti pubblici nazionali ed esteri incluso il Fondo Sociale Europeo;
- Gestione dei rapporti con gli Enti preposti alla vigilanza, riguardante qualsiasi tipologia di attività realizzata in occasione di segnalazioni, adempimenti, comunicazioni, richieste e visite ispettive;
- Gestione dei rapporti con i Regolatori con potere di produzione normativa rilevante per la Società ed il Gruppo e riguardante qualsiasi tipologia di attività posta in essere in occasione di segnalazioni, adempimenti, comunicazioni, richieste, istanze. Rien-

trano altresì le attività di advocacy ovvero pareri/proposte/risposte a consultazioni su normative in corso di elaborazione o in essere; le associazioni di categoria, i "think tank", i Gruppi di interesse, a cui la Società ed il Gruppo partecipa, con o senza rappresentanti permanenti, al fine di instaurare – in coerenza coi principi a tutela della concorrenza – tavoli di confronto con gli altri player di mercato o gli stakeholder della Società e del Gruppo stesso per l'elaborazione di pareri/proposte/risposte a consultazioni, su normative in corso di elaborazione o in essere.

Sul territorio nazionale Sielte ha comunicato le proprie norme e **procedure anticorruzione** al:

- **100%** del proprio Consiglio di Amministrazione;
- **100%** dei suoi dipendenti;
- **100%** della propria catena di fornitura.

È stata, inoltre, prevista ed erogata sul territorio nazionale formazione specifica al 100% del Consiglio di Amministrazione. Relativamente ai dipendenti, la formazione di base è stata prevista per il 100% dei dipendenti in modalità FAD. Per quanto riguarda le figure apicali, n. 45 Responsabili di funzione e primi riporti, procuratori e site manager, pari al 100% delle figure "a rischio più che basso", hanno seguito corsi di formazione specifica. A riprova dell'impegno profuso, nel corso del 2022 non si sono verificati episodi di corruzione.

Come riportato nel Codice Etico, Sielte difende valori quali la libertà di impresa e la concorrenza leale. In Italia

vigono normative su antitrust e concorrenza che puntano a garantire l'esistenza di un mercato libero, vivace e competitivo, a tutto vantaggio dei consumatori e della concorrenza. Gli enti di monitoraggio della concorrenza possono sanzionare le aziende che violano le normative con ammende molto severe. Tali aziende possono inoltre essere citate per danni e la violazione delle regole antitrust può configurarsi come illecito penale, con il rischio per i colpevoli di essere condannati alla detenzione. Per tutte queste ragioni, la nostra organizzazione ha previsto un Codice Antitrust che richiede a tutti i dipendenti di competere con le altre aziende in modo leale e ineccepibile da un punto di vista legale ed etico, nel pieno rispetto di tutte le normative in vigore su antitrust e concorrenza.

La nostra organizzazione si impegna pertanto a competere e operare esclusivamente su base meritocratica e in regime di massima concorrenza, cercando di conquistare i clienti grazie a servizi superiori a quelli offerti dai concorrenti.

Le azioni e l'impegno di Sielte hanno comportato che nel 2022 non si siano verificate azioni legali per:

- **comportamento anticompetitivo;**
- **attività di trust;**
- **prassi monopolistiche.**

1.5.3 Privacy e gestione dei dati

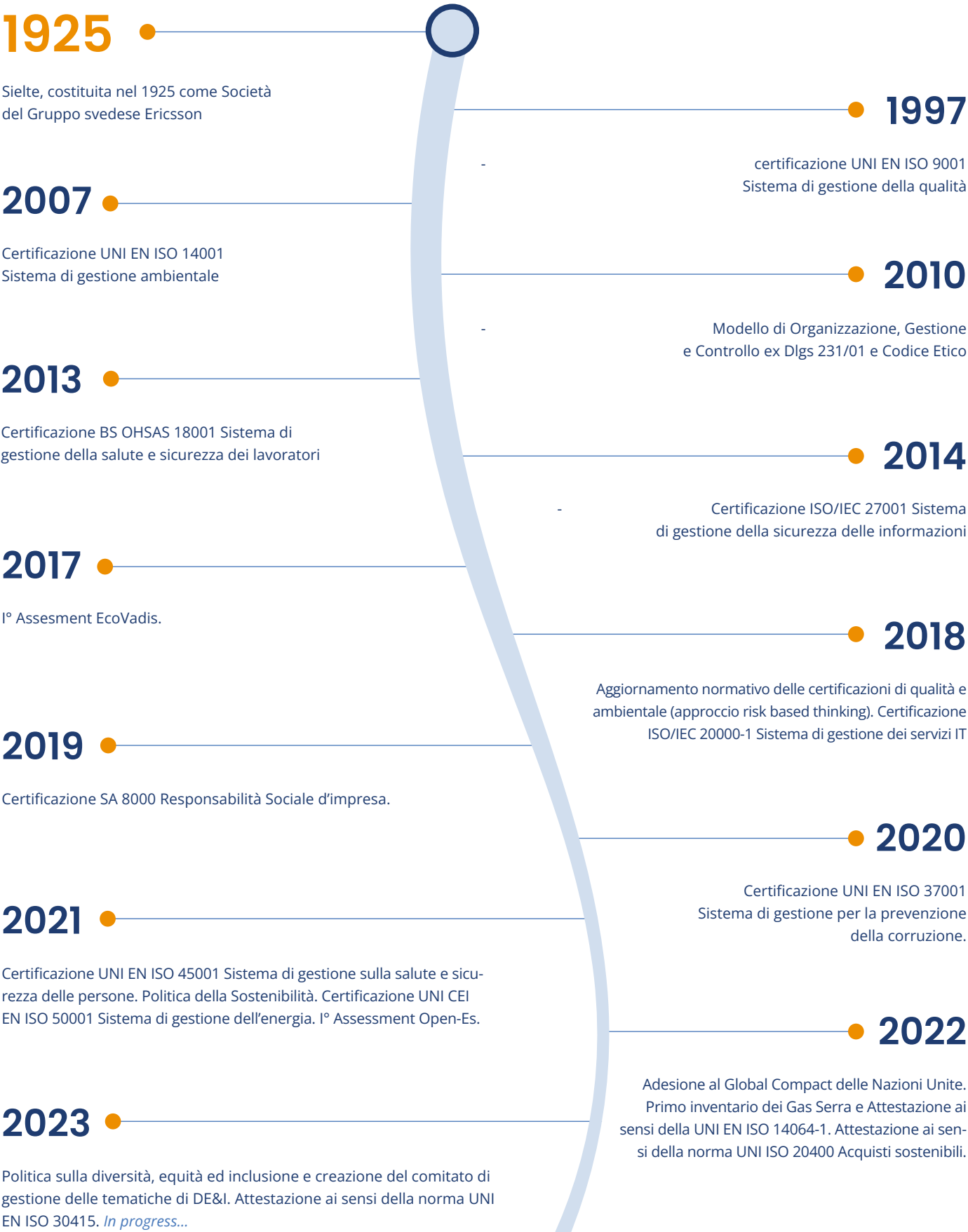
Sielte, da sempre attenta alla tutela dei dati con cui viene in contatto nell’espletamento delle sue attività, si è da subito adeguata al regolamento europeo 679/2016 e successivi adeguamenti normativi. Per svolgere al meglio le attività necessarie al perseguimento di questo obiettivo Sielte si è dotata di una struttura apposita, l’Ufficio Privacy, ed ha nominato un Data Protection Officer per sincerarsi che la normativa venga costantemente ed efficacemente applicata. Sielte ha, infatti, identificato come impatto negativo potenziale correlato a questa tematica la perdita di informazioni e dati sensibili di dipendenti, clienti, partner, e in generale dei soggetti con cui l’azienda entra in contatto nell’esercizio delle sue attività. Per mitigare questo impatto Sielte si è dotata di una struttura di accertata professionalità, che ha avviato un’attività di formazione del personale con diversi incontri nel 2022 dedicati alla protezione dei dati, alla luce del Regolamento 2016/679. Questa struttura va a

completare le azioni già intraprese da Sielte per garantire la massima sicurezza dei dati, come l’adeguamento del proprio sistema agli standard ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1. Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati fondati reclami riguardo a violazioni della privacy dei clienti, né episodi identificati di fuga, furto o perdita dei loro dati.

1.5.4 Conformità legislativa

L’attività di verifica e mantenimento della conformità legislativa è alla base dell’approccio al business dell’azienda al fine di garantire l’erogazione di servizi nel massimo rispetto della normativa vigente e dei Regolamenti cogenti e volontari. Gli audit da parte degli enti di controllo rappresentano un momento fondamentale di confronto costruttivo in ambito Compliance. Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e/o regolamenti.

1.6 Road map sistemi di gestione e cammino verso la sostenibilità



1.7 Appartenenza ad associazioni

Sielte, al fine di contribuire al contesto socio-economico, ha scelto di aderire alle seguenti associazioni datoriali:

ASSTEL

Asstel è l'Associazione di categoria aderente a Confindustria che rappresenta la Filiera delle telecomunicazioni. È costituita dalle imprese delle diverse aree merceologiche appartenenti al settore delle Tlc, tra cui quelle che gestiscono reti di telecomunicazioni fisse e radio-mobili e servizi digitali accessori.

Il **Presidente di Sielte Salvatore Turrisi** ricopre il ruolo di uno dei **Vicepresidenti** di ASSTEL.

Asstel ha la missione di favorire e promuovere lo sviluppo e la crescita della Filiera Tlc nell'interesse generale del sistema economico-produttivo nazionale, tutelando quello delle imprese associate nelle sedi istituzionali, politiche ed economiche, pubbliche e private. Fra i compiti dell'Associazione anche quello di curare la rappresentanza in materia sindacale e del lavoro delle imprese della Filiera che applicano il CCNL TLC, sostenendole nella gestione delle questioni attinenti, inclusi il rinnovo e l'applicazione dei relativi contratti collettivi nazionali.

Asstel cura, inoltre, a livello nazionale l'assistenza e la tutela degli interessi delle imprese associate in tutti i problemi sindacali e del lavoro che, direttamente o indirettamente, le riguardano.

Federazione ANIE

Federazione ANIE rappresenta, nel Sistema Confindustria, oltre 1.100 imprese ad alta e medio-alta tecnologia attive nelle filiere dell'Elettrotecnica e dell'Elettronica e i General Contractor industriali.

ANIE riunisce player strategici che rendono disponibili tecnologie all'avanguardia per i mercati del Building, dell'Energia, dell'Industria e delle Infrastrutture.

Creando quotidianamente occasioni di dialogo e confronto, ANIE è un punto di incontro importante per la comunità di imprese che rappresenta, da cui originano nuove sinergie e nuove opportunità di business. Il

Direttore Commerciale di Sielte, Ing. Luigi Piergiovanni, è stato eletto Presidente del Gruppo System Integrator Reti di Telecomunicazioni di ANIE per il quadriennio 2022-2025. L'Assemblea Privata del **Gruppo System Integrator Reti di TLC di ANIE** è il gruppo che all'interno di Federazione ANIE raccoglie le istanze delle imprese che svolgono un ruolo essenziale per lo sviluppo dell'infrastruttura di Telecomunicazioni e nella digitalizzazione del Paese. Le aziende presenti nel Gruppo, tra le più importanti imprese di system integration, rappresentano un settore da 2,5 miliardi di € di fatturato nel 2019 con circa 25.000 addetti diretti.

ANTFER

L'Associazione crea uno spazio di coesione e confronto per uno sviluppo integrato, forte e sinergico del settore tecnologico ferroviario italiano.

L'Associazione ANTFER viene istituita con l'obiettivo principale di tutelare e rappresentare le aziende che operano nel settore tecnologico ferroviario attraverso un'intensa attività di relazioni istituzionali e la costituzione di rapporti con analoghi organismi Nazionali e di altri Paesi, nonché l'adesione ad enti ed organismi associativi nazionali, internazionali e/o sovranazionali operanti nel suddetto settore dei servizi.

Assolombarda

Assolombarda è l'associazione delle imprese che operano nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza, Pavia. Assolombarda, per dimensioni e rappresentatività, è l'associazione più importante del Sistema Confindustria. Tutela gli interessi delle imprese associate nel rapporto con gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder del territorio attivi in vari ambiti: formazione, ambiente, cultura, economia, lavoro, società civile. Offre, inoltre, servizi di consulenza specialistica in tutti i settori di interesse aziendale.

Confindustria Catania

Confindustria Catania è una Associazione, costituita nel 1926, cui aderiscono le imprese produttrici di beni e servizi che dispongano di una adeguata struttura organizzativa e che abbiano nel territorio della Provincia sede legale/stabilimenti/cantieri/attività sussidiarie di filiale o di deposito. Confindustria Catania rappresenta e tutela le imprese associate, nei rapporti con le Istituzioni e le Amministrazioni, con le Organizzazioni Sindacali, economiche e politiche, per contribuire al benessere e al progresso della società.

Unindustria Roma

La più grande del Sistema Confindustria per estensione territoriale opera per rappresentare gli interessi collettivi delle imprese associate e per accompagnarle nella risoluzione delle problematiche della vita aziendale. Ciò grazie a un solido rapporto con le istituzioni locali e nazionali, enti, sindacati, movimenti politici e operando come soggetto terzo di riferimento, riconosciuto in termini di capacità progettuale e di interlocuzione politica.

Siamo inoltre iscritti a **Confindustria Sassari, Confindustria Emilia-Romagna, Unione Industriali Torino**.

2

Sielte e la sostenibilità

2.1	Nota metodologica	34
2.1.1	Le policy Sielte	34
2.1.2	Assurance esterna	35
2.1.3	Principi di rendicontazione	36
2.2	Strategia di sostenibilità	37
2.2.1	Analisi degli impatti	40
2.2.2	Analisi della materialità	41
2.3	Stakeholder Engagement	43
2.3.1	Mappa degli Stakeholder	44
2.3.2	Modalità di coinvolgimento	44
2.4	Temi materiali e SdG's	46
2.4.1	Processi di rimedio agli impatti negative	48
2.4.2	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	49

2

Sielte e la sostenibilità

2.1 Nota metodologica

Sielte pubblica volontariamente il suo primo Bilancio di Sostenibilità 2022 come mezzo per comunicare l'impegno e la dedizione nella costruzione di un futuro migliore in ambito economico, ambientale, sociale e di governance. Il presente documento è redatto in conformità ai GRI Standards 2021, pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), tenendo in considerazione i nuovi requisiti introdotti a livello europeo dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). L'opzione scelta è "In accordance", e si riferisce al periodo di rendicontazione che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022. Sielte pubblicherà il presente Report con cadenza annuale. Per informazioni e suggerimenti è possibi-

le scrivere a sustainability@sielte.it, punto di contatto del Gruppo di lavoro centrale di Sostenibilità Sielte. Il perimetro temporale della presente rendicontazione non finanziaria coincide con la relazione finanziaria annuale di Sielte.

2.1.1 Le policy Sielte

Le policy e le procedure organizzative di Sielte, a disposizione degli stakeholder, permettono di gestire il business definendo degli obiettivi chiari e le normative cui si fa riferimento.

Di seguito una tabella riepilogativa con le principali policy ESG.

Policy e procedure
Politica Ambientale
Politica Energetica
Politica di Sostenibilità
Politica Qualità
Politica Sicurezza
Stop Work Policy
Responsabilità Sociale
Politica Sicurezza Informatica
Procedura Whistleblowing
Politica Anticorruzione

2.1.2 Assurance esterna

È previsto che l'organizzazione si sottoporrà ad assurance esterna entro il 2026 relativamente alla rendicontazione dell'anno 2025, in concomitanza con l'obbligo della rendicontazione non finanziaria. Le performance registrate nel 2022 hanno permesso di ottenere importanti riconoscimenti da parte delle agenzie di rating ESG di seguito riportate:

EcoVadis

Piattaforma globale indipendente per la valutazione della sostenibilità aziendale, **Sielte nel 2022** si posiziona in Italia all'interno del 9% delle aziende più virtuose nel settore di riferimento. Per le performance ESG in materia di lavoro, diritti umani, ambiente, etica e catena di fornitura, ottiene il **livello «gold»**.



Open-es

È un'iniziativa di sistema per coinvolgere tutte le imprese in un percorso comune di miglioramento e crescita sulle performance di sostenibilità, promossa da Eni in collaborazione con BCG e Google Cloud. Il nostro scoring è di 60/100, e **Sielte si colloca in posizione 7/12**.

JAC (Joint Audit Cooperation)

Joint Audit Cooperation, è un'associazione internazionale di operatori di telecomunicazioni che verifica, valuta e sviluppa la sostenibilità nella supply chain dell'industria delle tecnologie di comunicazione dell'informazione. **Sielte nel 2022 ha ottenuto un Assessment Grade Class A-Excellent ed un Assessment Score del 98,25%.**



2.1.3 Principi di rendicontazione

Per garantire la qualità della rendicontazione, nella redazione del Report si sono seguiti i principi di reporting del GRI:

accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati è commisurato alla performance di sostenibilità che Sielte vuole mostrare;

equilibrio: il presente report presenta le informazioni relative agli impatti positivi e negativi in maniera oggettiva;

chiarezza: al fine di rendere i contenuti comprensibili e accessibili per tutti gli stakeholder, è necessario ricorrere ad un linguaggio chiaro e presentare le informazioni in maniera consona a quanto si vuole comunicare, se necessario anche tramite tabelle, grafici o link;

comparabilità: trattandosi del primo bilancio di sostenibilità, si riportano indicatori che potranno consentire di confrontarne l'andamento nel tempo;

completezza: nel presente report verranno rendicontati gli impatti più significativi per l'azienda rappresentando i temi materiali di Sielte per l'anno di rendicontazione, in modo da fornire un quadro completo in merito alle performance aziendali;

contesto di sostenibilità: i temi materiali trattati tengono conto degli impatti di Sielte nel contesto di sviluppo sostenibile;



tempestività: le informazioni saranno messe a disposizione e rendicontate con cadenza regolare per garantire una qualità dei dati elevata ed in accordo con gli altri principi di rendicontazione;

verificabilità: per assicurare che i dati e le informazioni siano raccolti, compilati e analizzati in modo da poter essere esaminati per stabilirne la qualità, vige un sistema di controlli interni e si documenta il processo decisionale alla base della rendicontazione di sostenibilità dell'azienda.

2.2 Strategia di sostenibilità

Nell'ottica del rafforzamento delle performance economiche, sociali, ambientali e reputazionali, Sielte S.p.A. dal 2021 ha redatto la sua prima Politica di Sostenibilità, al fine di integrare nei propri processi la sostenibilità come cardine per il miglioramento continuo e costante nel tempo.

I riferimenti per il perseguimento degli obiettivi di sostenibilità sono: i principi del Global Compact delle Nazioni Unite; la Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite; la Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali nel Lavoro dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO – International Labour Organization); e l'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.



Gli obiettivi per i prossimi anni, ispirandosi agli SdG's (Sustainable Development Goals) mirano in particolare a:

- **assicurare** salute e benessere realizzando programmi volti alla riduzione degli infortuni sul lavoro;
- **accrescere** le competenze tecniche e professionali attraverso una formazione specifica;
- **aumentare** la quota di energia elettrica acquistata prodotta da fonti rinnovabili;
- **favorire** una catena di fornitura sostenibile secondo le linee guida della ISO 20400:2017 per un approvvigionamento sostenibile;
- **contribuire** a combattere i cambiamenti climatici monitorando le emissioni di gas ad effetto serra secondo le linee guida della ISO 14064-1:2019;
- **implementare** soluzioni a favore della riduzione delle emissioni inquinanti come il Carpooling, educando i dipendenti ad un uso più consapevole dell'auto tramite i corsi di Eco-guida e rinnovando il parco auto aziendale.

Di rilievo l'adesione al **Global Compact** delle Nazioni Unite, iniziativa a livello globale incentrata sulla promozione della responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità del business.

Il Global Compact dal 1999 ha creato una rete internazionale di imprese, governi, istituzioni e organizzazioni, volta a condividere, promuovere ed implementare principi e valori per l'adozione di politiche comuni nel segno della sostenibilità.

L'iniziativa prevede 10 principi a cui Sielte ha scelto di aderire:

Diritti umani

Principio I: promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza;

Principio II: assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani

Le persone sono al centro della vita aziendale ed è fondamentale rispettare i diritti umani sia sul luogo di lavoro che in tutti gli ambiti delle proprie sfere d'influenza.

La tutela delle Risorse Umane passa dalla salvaguardia di Salute e Sicurezza sul Lavoro attraverso il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza certificato ISO 45001: 2018, il Codice Etico e la SA8000; nonchè dal Rispetto della Privacy. Controlli e verifiche vengono esercitati anche sui fornitori sia per sensibilizzare, sia per verificare che svolgano le proprie attività in conformità ai Principi del Global Compact.

Lavoro

Principio III: alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;

Principio IV: l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.

Principio V: l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.

Principio VI: l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

Sielte, a tutela di tutti i lavoratori, ha implementato un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale in ottemperanza allo Standard SA8000. L'organizzazione garantisce a tutti i dipendenti la libertà di associarsi ad un sindacato che potrà intraprendere una contrattazione collettiva, per cui è garantito il rispetto del Principio IV. L'azienda condanna ogni tipo di sfruttamento del lavoro minorile e di conseguenza non contempla alcun tipo di collaborazione con società che non rispettino i diritti dei minori. A dimostrazione dell'impegno dell'azienda nel rispetto del principio VI, è previsto il conseguimento della certificazione ai sensi della norma ISO 30415 che fornisce le linee guida per implementare e valorizzare la diversità, l'equità e l'inclusione nell'ambiente di lavoro entro il 2023.

Ambiente

Principio VII: alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali;

Principio VIII: intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale;

Principio IX: incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

La lotta al cambiamento climatico è uno tra gli obiettivi della società. Il contesto attuale impone di agire per la salvaguardia dell'ambiente e la sensibilizzazione di tutti gli stakeholder affinché si giunga ad una consapevolezza sempre maggiore. Il Sistema di Gestione

Ambientale ISO 14001 mira a garantire obiettivi di miglioramento delle prestazioni ambientali sempre più sfidanti. Nel 2022 si è redatto il primo Inventario delle emissioni di gas ad effetto serra a livello di organizzazione; è stata approvata l'implementazione, in via sperimentale su tre sedi, dell'iniziativa del carpooling per il 2023, a favore della mobilità sostenibile e per contribuire alla diminuzione dell'inquinamento atmosferico dovuto al congestionamento del traffico veicolare privato.

Dal punto di vista delle tematiche ambientali si pone l'attenzione alla catena di fornitura selezionata e monitorata secondo le linee guida della ISO 20400 che Sielte ha adottato alla fine del 2022.

Anticorruzione

Principio X: le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

Sielte, in conformità alle leggi vigenti nei luoghi in cui opera, esclude qualsiasi forma di corruzione diretta e indiretta, consapevole che la corruzione rappresenta un ostacolo per il business e per lo sviluppo sostenibile. Questo principio si applica anche a tutti i lavoratori, i clienti, fornitori e Autorità con cui Sielte ha rapporti. La scelta dei fornitori viene fatta sulla base di standard stabiliti senza alcun favoritismo. L'impegno mostrato per il rispetto del Principio X si concretizza attraverso il mantenimento della certificazione secondo lo standard ISO 37001 del proprio Sistema di Gestione per la lotta alla Corruzione.

2.2.1 Analisi degli impatti

Nel condurre l'analisi degli impatti, propedeutica all'individuazione dei temi materiali, Sielte ha analizzato il contesto delle proprie attività, i propri rapporti di business, il modo in cui contribuisce allo sviluppo sostenibile e tutti i suoi stakeholder. Si sono identificati gli impatti positivi e negativi, potenziali, ovvero che potrebbero verificarsi, o effettivi, che si verificano, che Sielte ha sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Si è partiti dall'**analisi della legislazione applicabile**, degli standard di rendicontazione e dei rating di sostenibilità. Successivamente si è condotta un'**analisi comparativa** con aziende del settore di documenti inerenti la sostenibilità e la responsabilità sociale e si è condotta una razionalizzazione di tutto ciò che è stato pubblicato dall'organizzazione nell'anno 2022 (articoli, media, social, ecc.). Infine, si è raccolta tutta la documentazione interna inerente, politiche, sistemi di gestione, procedure interne ed altri documenti rilevanti per lo scopo della trattazione, ad esempio il Codice Etico. Inoltre l'organizzazione, sulla base di risultanze di audit di terza parte sui sistemi di gestione o di seconda parte (clienti), revisioni legali, sistemi di gestione della conformità alle leggi anticorruzione, attingendo anche da analisi di rischio condotte nell'ambito dei sistemi di gestione e, non da ultimo

guardando ai bisogni degli stakeholder, definisce i propri impatti a livello economico, ambientale e sociale, compresi quelli sui diritti umani effettivi o potenziali, positivi o negativi. Inizialmente si individuano gli impatti negativi, effettivi e potenziali, che l'organizzazione ha causato o ha contribuito a causare attraverso le sue attività e riferibili ai suoi processi interni ed i suoi servizi, o impatti che sono direttamente collegati all'organizzazione; successivamente si passa all'identificazione di quelli positivi effettivi e potenziali, ovvero riferiti alle modalità con cui l'organizzazione contribuisce o potrebbe contribuire ad uno sviluppo sostenibile attraverso le sue attività, investimenti, catena di fornitura, la propria strategia ed il modello di business.

Una volta individuati tutti gli impatti se ne valuta la portata, a sua volta determinata dai parametri di gravità e probabilità, distinti tra impatti negativi e positivi.

La gravità per gli **impatti negativi** è caratterizzata da:

- **Scala:** indica quanto è grave l'impatto;
- **Ambito:** quanto è diffuso.
- **Caratteristiche di irrimediabilità:** quanto è difficile mitigare o risarcire il danno.

La gravità per gli **impatti positivi** è data da:

- **Scala:** si riferisce ai benefici reali o potenziali dell'impatto stesso.

- **Ambito:** indica la sua effettiva o possibile ampiezza.

La probabilità di un impatto potenziale, sia negativo che positivo, indica invece la possibilità che l'impatto accada. Per quanto riguarda i diritti umani, nel caso di impatti negativi potenziali il parametro di gravità prevale sulla probabilità.

Sielte ha così identificato **61 impatti** effettivi e potenziali, positivi e negativi, sotto il profilo ambientale, sociale ed economico, comprendendo i diritti umani, relativi alla sua catena di approvvigionamento e alle sue attività. Tra questi sono stati scelti quelli più significativi attraverso il seguente processo di prioritizzazione:

1. Gli impatti sono stati raggruppati in un determinato numero di temi che, in base alla portata, sono stati classificati dal più al meno significativo conferendogli un valore.
2. Successivamente si è definita una soglia che delinea un valore minimo entro cui circoscrivere la rendicontazione. I temi potenziali associati agli impatti significativi, sono stati sottoposti a tutte le categorie di stakeholder per un coinvolgimento diretto attraverso una survey online.
3. A questo punto si è ottenuto un elenco di temi materiali, sottoposto poi al Top Management per un loro coinvolgimento mirato alla definizione dei temi.

Questo processo ha portato all'identificazione di **28 impatti maggiormente significativi**, ai quali sono stati a loro volta connessi **11 temi materiali**.

2.2.2 Analisi della materialità

Dalla consultazione di tutti gli stakeholder ed il Top Management sono stati individuati gli 11 temi materiali cui si sono associate le relative informative di rendicontazione di riferimento. Questo ha permesso di stilare una classifica con la quale è stato possibile identificare gli aspetti da rendicontare a seconda degli esiti della prioritizzazione, e selezionare le "Informative specifiche" previste dagli Standard adottati. Tenendo conto delle evoluzioni del framework degli Standard GRI, in vigore dal 2023, il presente **Bilancio di Sostenibilità 2022 di Sielte S.p.A.** è redatto in conformità agli Standard GRI; ciò implica l'illustrazione delle performance secondo il **nuovo set di "Standard universali"** che includono: i requisiti ed i principi di reporting (in GRI 1: Principi Fondamentali 2021), le 30 informative degli "Standard generali" (in GRI 2: Informativa Generale 2021) e la modalità di identificazione e di gestione dei temi materiali (informative previste dal GRI 3: Temi materiali 2021). In relazione ai temi materiali si è fatto riferimento alle Informative Specifiche, selezionate sulla base degli argomenti trattati.



Si riportano di seguito le macroaree (pillars) in cui sono raggruppati i temi materiali:

Persone al centro: per un’azienda che eroga servizi come Sielte S.p.A., la vera differenza la fanno le persone. La valorizzazione delle risorse umane è fondamentale per creare un ambiente di lavoro favorevole che guardi alle esigenze specifiche e al benessere delle persone.

Responsabilità sociale, inclusione e tutela delle diversità: l’organizzazione è chiamata alla responsabilità su temi sociali che includano il rispetto delle diversità di qualsiasi genere e tipologia, promuovendo programmi ed atteggiamenti più inclusivi, a favore di tutti gli stakeholder.

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente: garantire un’alta qualità del servizio e contestuale con-

tinua soddisfazione del cliente è un obiettivo che va sempre alimentato per rafforzare la propria identità e conferire maggiore affidabilità e continuità al business.

Modello di governance: la direzione e la gestione dell’organizzazione mirano ad obiettivi, strategie e processi sempre più sfidanti per affrontare i cambiamenti in funzione del contesto attuale.

Energia e Ambiente: efficienza energetica e lotta al cambiamento climatico: vogliamo promuovere investimenti ed interventi di incremento dell’efficienza energetica.

Infrastrutture digitali per il paese innovazione tecnologica e Cyber Security: vogliamo dare un forte contributo allo sviluppo in termini di innovazione verso la transizione digitale del paese.

Si è scelto di rendicontare anche altri due temi considerati non materiali per gli stakeholder ma che riteniamo importanti per la trattazione:

Catena di fornitura sostenibile: la valutazione di tutta la catena di fornitura dal punto di vista ambientale e sociale ed i rispettivi impatti sul business sono

aspetti strategici di rilievo che ci permettono di integrare pratiche sempre più sostenibili, fornendo un aiuto concreto alla comunità ed al pianeta;

Emissioni: la quantificazione delle emissioni è il primo step che mette in condizione di prevedere azioni di mitigazione che possano essere da guida alle sfide ambientali.

Pillars	Temi materiali	Informative specifiche GRI
Persone al centro	Formazione, capitale umano e gestione delle carriere	404
	Occupazione	401
	Salute e sicurezza sul lavoro e benessere dei dipendenti	403
Responsabilità sociale, inclusione e tutela delle diversità	Diversità e pari opportunità	405
	Non discriminazione	406
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	-
Modello di governance	Anticorruzione	205
	Privacy dei clienti	418
	Compliance e Risk management	-
Energia e Ambiente: efficienza energetica e lotta al cambiamento climatico	Energia	302
Infrastrutture digitali per il paese innovazione tecnologica e Cyber Security	Infrastrutture digitali per il paese innovazione tecnologica e Cyber Security	-

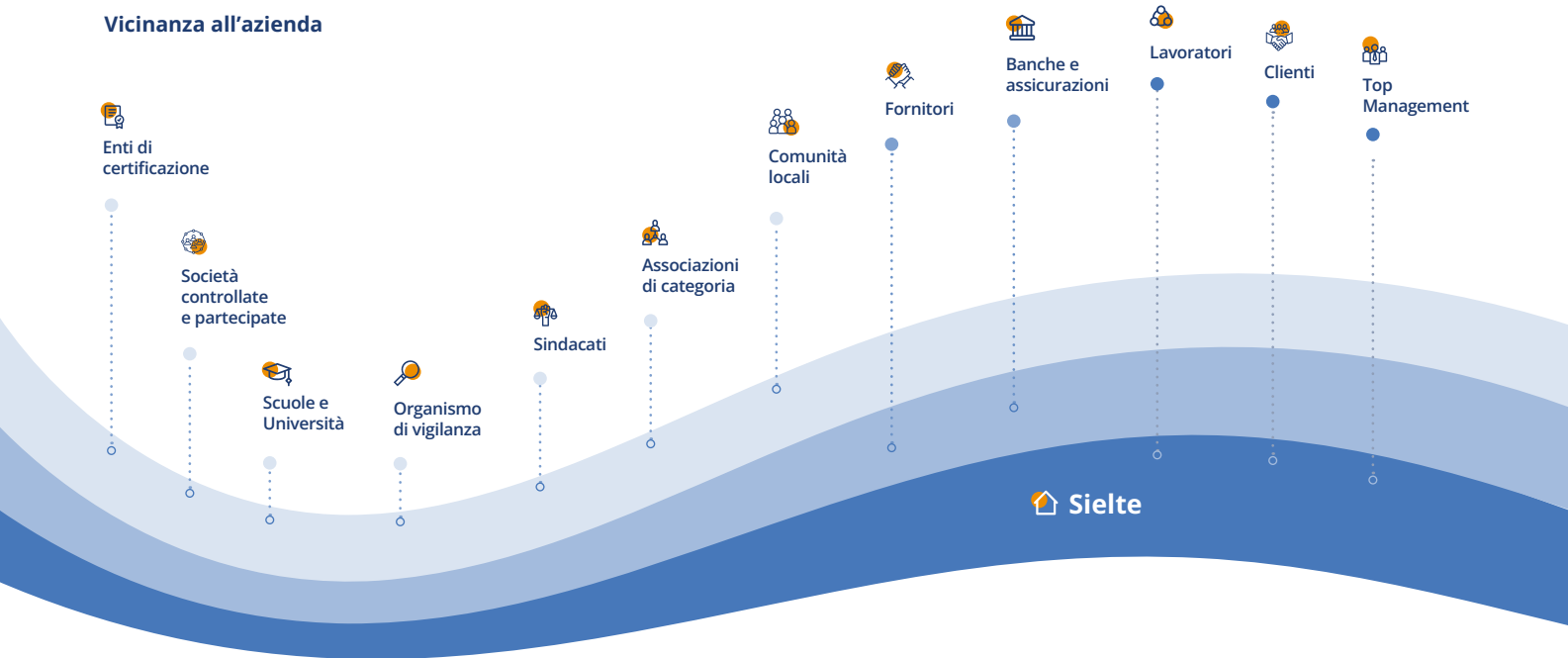
2.3 Stakeholder Engagement

Nel 2022 Sielte promuove un rapporto trasparente e collaborativo con i propri stakeholder svolgendo attività di coinvolgimento volte all’ascolto e all’inclusione di

tutti gli interlocutori. La base del processo di stakeholder engagement è lo standard globale AA1000SES.

2.3.1 Mappa degli Stakeholder

Vicinanza all'azienda



Tutte le categorie sono state coinvolte in una survey online: all'interno si sono riportati dei macro-argomenti, comprendenti i temi e gli impatti, per la definizione di una classifica dei temi stessi, identificati poi come rilevanti. Ogni singola categoria di stakeholder ha un proprio peso sulla base dell'importanza strategica per l'Organizzazione.

2.3.2 Modalità di coinvolgimento

Per i dipendenti:

- Intranet aziendale e bacheche aziendali come primo strumento di informazione e comunicazione interna con i dipendenti;
- Newsletter via mail ai singoli dipendenti per tenerli aggiornati su eventi ed iniziative avviate dall'azienda;
- Incontri periodici con le Organizzazioni Sindacali, occasioni di confronto con i dipendenti per prendere decisioni in merito a produttività, andamen-

to del business e tutela dei diritti dei lavoratori;

- Iniziative di supporto per colleghi e famiglie: polizze sanitarie, strutture sanitarie convenzionate, ecc.;
- Eventi aziendali e Convention periodiche;
- Coinvolgimento attraverso survey specifiche.

Per i fornitori:

- Portale fornitori quale strumento di trasparenza e completezza, in cui sono consultabili tutte le politiche aziendali e funge da piattaforma di scambio della documentazione;
- Incontri formativi e informativi;
- Incontri periodici one to one;
- Coinvolgimento attraverso survey specifiche.

Per i clienti:

- Incontri ed iniziative di customer satisfaction e coinvolgimento attraverso survey su tematiche specifiche;
- Eventi fieristici.

Per Banche ed Investitori:

- Convention annuale di presentazione di nuovi progetti e iniziative per promuovere un dialogo continuo con banche ed investitori del settore.

Per Comunità locali e associazioni:

- Sielte è particolarmente attiva nel sociale con progetti come Children Connection per diffondere l'accesso alle nuove tecnologie anche in territori poco sviluppati, oppure il progetto di inclusione promosso per favorire il reinserimento lavorativo dei detenuti.

Per Scuole e Università:

- Iniziative di orientamento;
- Borse di Studio con cui si intende incentivare l'innovazione ed il coinvolgimento attivo dei giovani, come il "Premio Giuseppe Turrisi".

Media e Social:

- Sielte è particolarmente attiva sui Social, in particolare su LinkedIn, Facebook, Twitter attraverso cui comunica news, eventi ed iniziative.

Premi ottenuti

CEOforLife

I CEOforLIFE Awards sono un prestigioso riconoscimento assegnato ai CEO che hanno stabilito nuovi standard di eccellenza attraverso iniziative volte a un FUTURO migliore e più SOSTENIBILE. CEOforLIFE vuole quindi dare visibilità e condividere i progetti delle aziende che si stanno allineando all'Agenda 2030 e che stanno operando su una base di responsabilità sociale per il futuro. Il nostro Presidente, nella seconda Edizione dei CEOforLIFE Awards Italia 2022, è stato premiato per l'impegno nel costruire un futuro più sostenibile e inclusivo per le nuove generazioni, attraverso il Progetto "Generation Sielte".

100 Eccellenze Italiane

Premiazione dell'VIII edizione di "100 Eccellenze Italiane", promossa dall'associazione Liber che ha come mis-

sion la valorizzazione del merito acquisito a più livelli nei diversi settori della vita pubblica, in collaborazione con la casa editrice RDE. La manifestazione è patrocinata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il Presidente Salvatore Turrisi ha ritirato il Premio a nome di Sielte che si è contraddistinta come una delle 100 imprese di alto profilo che meglio incarnano il concetto di italianità.

"Pensare con le mani"

Premio al Presidente Salvatore Turrisi in occasione dell'incontro "Manifesto del lavoro buono – Pensare con le mani" presso il Senato della Repubblica. Iniziativa promossa da ELIS, che forma persone al lavoro, con particolare attenzione a chi è socialmente ed economicamente svantaggiato, per ribadire l'importanza del lavoro manuale.

2.4 Temi materiali e SdG's

Sielte contribuisce al raggiungimento degli SdG's.

Di seguito si riporta la tabella di correlazione tra impatti, temi materiali e SdG's.

Impatti	+/-	E/P	Temi materiali	Pillars	SdG's
Accrescimento delle competenze e formazione continua su salute, sicurezza, ambiente e sostenibilità;	+	E	Formazione, capitale umano e gestione delle carriere	Persone al centro	
Formazione professionale continua in ambito tecnologico e di management per il miglioramento delle opportunità di carriera;	+	E			
Coinvolgimento del capitale umano e gestione delle carriere;	+	P			
Implementazione della Formazione stakeholder interni sulla ISO 20400;	+	E			
Resistenza al cambiamento culturale e professionale	-	P			
Occupazione: incremento della soddisfazione professionale e fidelizzazione dei lavoratori;	+	E/P	Occupazione		
Gestione di Salute e sicurezza sul lavoro e benessere dei dipendenti;	+	E	Salute e sicurezza sul lavoro e benessere dei dipendenti		
Infortuni e/o danni alla salute dei lavoratori;	-	P			
Accordo sul Lavoro Agile per conciliazione vita privata lavoro nella logica della collaborazione e flessibilità;	+	E			
Azioni di sensibilizzazione verso tematiche di sostenibilità	+	E/P			
Approccio sulla Diversità e pari opportunità	+	P	Diversità e pari opportunità	Responsabilità sociale, inclusione e tutela delle diversità	
Approccio sulla Non discriminazione;	+	E	Non discriminazione		
Episodi di discriminazione e comportamenti non inclusivi	-	P			

E/P Effettivo/Potenziale

Impatti	+/-	E/P	Temi materiali	Pillars	SdG's
Consumo di energia elettrica;	-	E	Energia	Energia e Ambiente: efficienza energetica e lotta al cambiamento climatico	 
Consumo carburante per autotrazione;	-	E			
Consumo gas	-	E			
Produzione di energia elettrica da fotovoltaico	+	E			
Acquisto energia green	+	P			
Incrementare un'alta qualità del servizio e favorire la fidelizzazione del cliente	+	E	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	
Scarsità di nuove competenze chiave in ambiti altamente tecnologici	-	P			
Scarsità di manodopera per attività reti TLC fisse	-	E			
Corretta implementazione del modello organizzativo 231, gestione etica e contrasto dell'illegalità e della corruzione	+	E	Anticorruzione	Modello di governance	
Episodi di illegalità e corruzione	+	E			
Corretta gestione della privacy dei clienti	+	E	Privacy dei clienti		
Perdita di informazioni e dati sensibili di dipendenti, clienti, partner, ecc.	-	P			
Efficacia della compliance e risk management	+	E	Compliance e Risk management		
Miglioramento della qualità della vita della collettività grazie all'implementazione di nuovi servizi digitali	+	E	Infrastrutture digitali per il paese innovazione tecnologica e Cyber Security	Infrastrutture digitali per il paese innovazione tecnologica e Cyber Security	 
Creazione di partnership strategiche con i principali leader tecnologici, al fine di fornire ai propri clienti competenze e soluzioni efficaci in ambito ICT e Cyber Security	+	E			

La tabella seguente mostra la correlazione tra impatti, temi non materiali ma importanti per la trattazione e gli SdG's.

Impatti	+/-	E/P	Temi non materiali	SdG's
Emissioni di gas inquinanti e climalteranti	-	E	Emissioni	  
Introduzione del carpooling	+	P		
Rinnovo parco auto aziendale	+	E		
Consumo 100% carta con etichettature ambientali	+	P		
Informazione e sensibilizzazione degli utenti in favore dell'utilizzo di modalità di trasporto sostenibili e/o sistemi premianti per un maggiore coinvolgimento	+	P		
Promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura (esempio: questionario di autovalutazione dei fornitori)	+	P	Catena di fornitura sostenibile	 
Violazione dei diritti dei lavoratori lungo la catena di fornitura	-	P		
Impatti ambientali negativi dei fornitori	-	P		

2.4.1 Processi di rimedio agli impatti negativi

Sielte mette a disposizione diversi canali di segnalazione riportati di seguito:

- In ambito Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e Sostenibilità

I Reclami vengono veicolati a Sielte attraverso la compilazione dell'apposito campo dedicato alla registrazione delle segnalazioni di insoddisfazione inserito nel sito internet aziendale sotto la voce “Contattaci – Re-

clami”. Tale campo, infatti, è collegato direttamente ad una piattaforma informatica di gestione reclami. Anche le segreterie di Direzione possono avvalersi di questa modalità di registrazione per inserire eventuali manifestazioni di disappunto, pervenute per iscritto, dove venga richiesta in maniera esplicita o meno una risposta o una soluzione. L’obiettivo perseguito dal Top Management è quello di migliorare la soddisfazione delle parti interessate attraverso la creazione di un ambiente orientato al soddisfacimento delle aspettative degli stakeholder al fine di risolvere i problemi aumentando contemporaneamente la capacità di migliorare il

servizio offerto. In tale ottica viene identificato come reclamo una qualsiasi forma chiara di insoddisfazione (anche se non riconducibile ad uno specifico evento) espressa dagli stakeholder.

Il reclamo viene quindi inserito nella piattaforma informatica dedicata alla Gestione Reclami utilizzata per l’assegnazione/smistamento del reclamo stesso alle Funzioni operative di competenza e al successivo monitoraggio fino a chiusura.

Le Funzioni Operative di competenza sono incaricate della gestione del reclamo ed in tale attività si comportano in base alla propria conoscenza storica del Cliente e del contesto operativo di riferimento andando ad implementare le azioni che ritengono più idonee nell’obiettivo di creare un ambiente di lavoro altamente professionale, orientato alla massima soddisfazione degli stakeholder nell’ottica del miglioramento continuo degli standard qualitativi del servizio offerto. In sede di riesame di Direzione, sarà cura della Funzione Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e Sostenibilità analizzare, avvalendosi di una specifica piattaforma informatica dedicata all’estrazione di statistiche, la natura dei reclami per implementare adeguate azioni atte ad eliminare le cause stesse di insoddisfazione da parte di Enti terzi.

- In ambito Sicurezza informatica

a) È possibile aprire un ticket come canale di segnalazione interno attraverso il quale i dipendenti, che vengono a conoscenza di una potenziale vulnerabilità di sicurezza su sistemi, applicazio-

ni aziendali, fruibili da Internet, possono inviare una segnalazione alla casella supporto@sielte.it;

b) canale SOC (Security Operations Center) che monitora H24 gli eventi critici riguardanti incidenti di sicurezza informatica dell’azienda;

c) canale NOC (Network Operations Center) gestito dai sistemi informativi, si occupa di curare la manutenzione della rete dell’organizzazione.

2.4.2 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni

Il meccanismo per richiedere chiarimenti o effettuare segnalazioni in forma anonima relativi al Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione secondo i requisiti indicati dalla norma UNI ISO 37001:2016, allo Standard SA8000 e al Modello 231, è descritto dalle procedure del Whistleblowing.

La modalità di segnalazione avviene a mezzo Web, e permette di comunicare in forma anonima, comportamenti illeciti o in violazione del Modello 231, e/o dei principi perseguiti dallo Standard SA8000 e ISO 37001, convogliando le richieste direttamente verso la Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione e/o l’Organismo di Vigilanza 231 (a seconda dei casi), o al Social Performance Team SA8000 di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni.



3

Infrastrutture digitali per il Paese, innovazione tecnologica e cyber security

3.1 Contributo allo sviluppo socio-economico	52
3.2 Partnership strategiche con i principali leader tecnologici	53
3.3 Ricerca e Sviluppo (R&S)	56
3.4 Sielte Cyber Security	60

3

Infrastrutture digitali per il Paese, innovazione tecnologica e cyber security

Le direttrici principali dello sviluppo commerciale che Sielte persegue strategicamente nella realizzazione di quei processi di cambiamento strutturale resi opportuni dal continuo mutare dei caratteri del mercato pluri-business sono indiscutibilmente legate a:

- Il contributo alla digitalizzazione del paese Italia e allo sviluppo socio-economico;
- L'innovazione tecnologica sia dei partner sia attraverso progetti interni di ricerca e sviluppo;
- La cyber security.

3.1 Contributo allo sviluppo socio-economico

Sielte contribuisce allo sviluppo sociale ed economico in termini di innovazione verso la transizione digitale ed ecologica del Paese, lavora infatti per il miglioramento della qualità della vita della collettività grazie all'implementazione di nuovi servizi digitali. Contribuire alla costruzione, su commesse comprese

quelle relative al PNRR, delle reti italiane di telecomunicazioni fisse a banda ultra-larga in fibra ottica FTTH (Fiber To The Home), consente lo sviluppo di servizi digitali legati, per esempio, all'accesso allo smart working, alla formazione a distanza, alle smart city, smart grids, al cloud-edge computing, all'industria 4.0 spin-

gendo verso una decarbonizzazione digitale fondamentale per affrontare le sfide legate alla crisi climatica e alla transizione energetica. Crediamo nella crescita digitale e sostenibile attraverso infrastrutture innovative e soluzioni digitali che semplificano la vita dei cittadini e che trasformano il modo di operare sia del mondo produttivo privato sia

della pubblica amministrazione. Sviluppiamo soluzioni e servizi di identità e validazione digitale come SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) che consentono un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti per l'effettuazione di pratiche amministrative a distanza.

3.2 Partnership strategiche con i principali leader tecnologici

La creazione di partnership strategiche con i principali leader tecnologici è indispensabile al fine di fornire ai nostri clienti competenze e soluzioni efficaci in ambito ICT e cyber security. Il processo di diversificazione e innovazione che Sielte S.p.A. porta avanti da più di vent'anni, nel 2022 vede un'ulteriore accelerazione con l'istituzione sia di un Reparto Alliance sia della linea di business Sielte Cyber Security. Le prime attività di Alliance Management nascono a valle di un'analisi di mercato in cui Sielte comprende il valore delle partnership strutturate con i maggiori produttori di soluzioni tecnologiche come strumento di innovazione e comprensione del progresso tecnologico. Sielte inizia nel 2022 a porre le basi di un vero e proprio ecosistema di partner, stabilendo internamente una serie di criteri tecnici e strategici per alimentare e mantenere i più alti livelli di conoscenza dei maggiori brand di mercato in tutte le categorie tecnologiche che fanno parte del portfolio Sielte. In questo senso, l'azienda ha iniziato a stanziare budget di una certa rilevanza per le attività di formazione e certificazione, creando in questo modo un grande bacino di compe-

tenze tecniche professionali. Alcuni reparti strategici di Sielte iniziano a gestire in maniera strutturata i progetti che riguardano le tecnologie dei partner coinvolti, aumentando la quantità e la qualità dei servizi offerti ai propri clienti, fino ad arrivare alla formazione e alle fasi di adopting e tuning, dove Sielte aiuta i clienti a capire tutte le funzionalità e potenzialità dei prodotti che sono stati scelti per un particolare progetto.

Le attività che Sielte porta avanti per la gestione delle partnership includono:

- Supporto alla direzione commerciale per la scelta dei partner strategici e la definizione degli obiettivi di crescita raggiungibili con ognuno di essi;
- Mappatura degli account e dei clienti target, facilitazione degli incontri tra le forze commerciali aziendali e quelle del partner per operazioni congiunte;
- Aumento della consapevolezza aziendale del partner e delle sue soluzioni, a livello commerciale, tecnico prevendita e tecnico postvendita, attraverso incontri conoscitivi e formativi;

- Controllo periodico del livello di successo raggiunto con il partner in termini di volume di business, supporto tecnico e commerciale, soddisfazione del cliente finale, gestione congiunta delle criticità;
- Iscrizione ai programmi partner ed eventuali programmi di specializzazione, monitoraggio e analisi requisiti, benefici e scadenze;
- Individuazione dei colleghi da candidare nei processi di certificazione sulle soluzioni dei partner, supporto durante l'intero processo di formazione, fino al superamento dell'esame finale. Organizzazione training ad hoc su prodotti e soluzioni in fase di delivery dei progetti;
- Organizzazione delle attività di co-marketing e sponsorizzazione reciproca tra Sielte e partner, sulla base dell'interesse commerciale a utilizzare gli strumenti di marketing come facilitatori di lead generation;
- Raccolta dei dati dai diversi canali di comunicazione tra Sielte e i partner, correlazione dei dati, analisi delle scelte storiche e dell'evoluzione o involuzione delle partnership nel corso degli anni.

L'ecosistema partner di Sielte è stato suddiviso in cinque macrocategorie:

- **Networking:** tutto ciò che riguarda la trasmissione dati e voce tramite tecnologie wired o wireless, incluse le piattaforme di gestione degli apparati dove vengono configurate le logiche di routing, i filtri, le policy di ottimizzazione e prioritizzazione del traffico;
- **Information Technology:** tutte le tecnologie hardware e software adibite a creare un ambiente di

computing, gestione dei servizi, storage dei dati. Macchine server, apparati storage, sistemi operativi, piattaforme cloud, sistemi di virtualizzazione e dockerizzazione;

- **Cyber Security:** tutto ciò che riguarda la securizzazione logica di ogni componente di un sistema digitale. Dal classico firewalling di frontiera alle piattaforme SOAR, SIEM, i sistemi di threat intelligence, fino alle soluzioni verticalizzate sulla protezione di un singolo elemento (web protection, mail protection, DNS protection, ecc.);
- **Internet of Things:** tutte le tecnologie che prevedono al loro interno o che gestiscono a livello software un sistema di sensoristica al fine di raccogliere dati, attivare meccanismi di analisi e/o automazione, digitalizzare un processo industriale di qualsiasi natura, attuare misure di sicurezza fisica.
- **Cabling:** tutte le tecnologie inerente al cablaggio strutturato e alle infrastrutture di network facility.

All'interno di queste cinque macrocategorie, Sielte ha raccolto nell'anno 2022 più di 50 partner o potenziali partner, valutando attentamente il grado di attenzione ed effort da dedicare a ciascuno di essi. Il bilancio di questo ecosistema ha visto nel mese di dicembre 2022:

- 10 partner di livello Top, tra cui si segnalano: Cisco Systems, Huawei Technologies, HPE Aruba Networks, Cradlepoint, Fortinet, Palo Alto, Bosch Security, Milestone Systems;
- Circa 30 partner di livello Medium, di cui almeno 10 con un forte trend di crescita che li rendono eleggibili come partner di livello Top;

- Circa 15 vendor giudicati attualmente non strategici ma soggetti a monitoraggio periodico al fine di individuare possibili opportunità di crescita che possano renderli eleggibili allo status di partner ufficiale.

Il processo di miglioramento continuo supportato dal reparto Alliance tocca tutte le fasi della catena tecnico-commerciale: personale prevendita, vendita e postvendita viene impiegato ognuno sul suo specifico campo di formazione. La conoscenza globale delle tecnologie utilizzate e proposte da Sielte attraverso i suoi partner, in un'ottica di continua innovazione e conoscenza del panorama tecnologico da condividere con i propri clienti, viene sviluppata da diversi punti di vista:

- Le risorse di prevendita si certificano per conoscere le caratteristiche fisiche e logiche dei prodotti forniti dai nostri partner, in modo da poter supportare i nostri clienti nello scouting della soluzione più adatta e nel dimensionamento di prodotti, ambienti software, capacità e topologia dell'architettura totale del sistema, che spesso contie-

ne tecnologie eterogenee tra networking, IT, endpoint, sicurezza fisica e informatica;

- Le risorse di vendita si certificano per conoscere le problematiche più comuni con cui i clienti di Sielte appartenenti ai mercati verticali di interesse hanno a che fare e il modo in cui i prodotti forniti dai nostri partner possono ovviare a tali esigenze;
- Le risorse di postvendita si certificano per eseguire in maniera rapida ed efficace le operazioni di installazione, configurazione, ottimizzazione, tuning, manutenzione e troubleshooting dal punto di vista hardware e software. La conoscenza storica dei prodotti dei nostri partner ci consente di analizzare rapidamente le problematiche e creare uno storico degli incidenti e dei problemi, applicando workaround automatici per problematiche già note e portando al massimo la potenzialità delle tecnologie installate, minimizzando l'impatto sull'operatività del cliente.

Sielte sceglie in via preferenziale partner tecnologici che contribuiscono al progresso e all'innovazione in modo sostenibile.



Nel corso del
2022

Sielte ha continuato ad investire in progetti di ricerca e sviluppo, rispondendo alla necessità di mantenere una posizione competitiva sul mercato e guardando all'innovazione come un motore per il progresso e la crescita dell'azienda.

Sielte è infatti partner di diversi progetti finanziati di R&S che vedono la collaborazione sinergica tra pubblico, privato, Università e Centri di ricerca, tra questi si desidera dettagliare i seguenti: **Cloud4City**, **SIMOVE - Sud Italia in MOVimEnto** e **TESTARE - TEST ARea per la transizione Ecologica**. Si tratta di progetti di ricerca e sviluppo che testimoniano il forte legame dell'azienda con il territorio e il tessuto produttivo locale.

Cloud4City

Finanziato dal Programma PO-FESR Sicilia 2014-2020, ha visto la sua conclusione nel Dicembre 2022 in un percorso che ha visto Sielte nel ruolo di capofila. Tra i Partner coinvolti nel progetto oltre a Sielte, ci sono il Consiglio Nazionale delle Ricerche, TEAMDEV, Elmi e Tecnosys.

Il progetto Cloud4City ha visto come risultato finale la creazione una piattaforma integrata per la fornitura di servizi innovativi di prossimità basati sulla determinazione della posizione degli utenti in un ambiente urbano indoor e outdoor. Questi servizi di prossimità sono principalmente destinati a soddisfare le esigenze dei seguenti ambiti applicativi:

1. Fruizione mobile di servizi erogati dalla pubblica amministrazione locale: Cloud4City si propone come piattaforma di accesso a servizi della pubblica amministrazione locale, come ad esempio informazioni su eventi culturali, servizi offerti dalla PA, comunicazioni dirette con i cittadini, segnalazioni, dibattiti e avvisi.
2. Fruizione di servizi di marketing di prossimità: Cloud4City fornisce servizi di marketing di prossimità che consentono alle aziende e agli esercenti di promuovere i loro prodotti o servizi agli utenti che si trovano nelle vicinanze. L'esercente, registrandosi a C4C, ha la possibilità di comunicare direttamente con i potenziali clienti e sponsorizzare la propria attività attraverso eventi e promozioni. La app di Cloud4City genera notifiche di prossimità: in questo modo, i cittadini che potrebbero essere interessati all'evento promosso dall'esercente, riceveranno una notifica passeggiando nei pressi dell'esercizio commerciale. In questo modo, anche i possessori di piccoli negozi potranno promuovere la propria attività in modo

semplice ed efficace.

3. Fruizione mobile di servizi di messaggistica di prossimità tra utenti geolocalizzati: Cloud4City offre servizi di messaggistica di prossimità che consentono agli utenti di inviare e ricevere messaggi in base alla loro posizione.

Cloud4City si rivolge a utenti connessi a internet in mobilità e mira a diventare una piattaforma di accesso a servizi della pubblica amministrazione locale, servizi di marketing di prossimità e servizi di messaggistica di prossimità tra utenti geolocalizzati. Uno strumento che rende la città più smart e consente a tutti gli attori coinvolti di essere costantemente connessi. Il reparto R&S di Sielte ha svolto un ruolo da protagonista sviluppando il front-end ed il back-end della complessa piattaforma, progettando e realizzando le versioni per smartphone e web app.

SIMOVE

Un progetto finanziato nell'ambito degli Accordi per l'Innovazione (DM 24 maggio 2017) che ambisce a realizzare una piattaforma tecnologica - "il centro operativo" - che favorisca l'adattamento del sistema logistico, costituito dalle PMI, alla trasformazione in atto nel mondo dei trasporti, dettata dalle politiche europee della digitalizzazione e decarbonizzazione. Un vero e proprio sistema di trasporto regionale integrato ed intelligente da realizzare tramite l'applicazione di tecnologie innovative quali Internet of Things (IoT), Di-

gital Twin, 5G, realtà aumentata, cloud computing e blockchain. Le attività di Sielte sono iniziate nei primi mesi del 2022, mentre la fine del progetto è prevista per settembre 2024.

Il progetto vede Sielte come soggetto capofila ed EHT come partner. L'iniziativa prende spunto dai recenti sviluppi legislativi de "L' Europa in movimento", pacchetto di proposte legislative della Commissione Europea, che ha individuato quali elementi sinergici per un trasporto sicuro, connesso ed efficiente:

- l'aumento dell'efficienza grazie alla connettività e alla condivisione delle informazioni;
- la digitalizzazione quale fattore agevolante la transizione verso un trasporto a basse emissioni e lo sviluppo della elettro-mobilità non solo in contesto urbano.

Il progetto SIMOVE prevede la messa a punto di soluzioni e servizi tecnologici che implementino la strategia "Europa in movimento" nel Sud Italia e consentano alle PMI di accedere ad un sistema di trasporto efficiente e connesso tramite l'interoperabilità di servizi collaborativi di gestione ed assistenza remota, di sistemi di trasporto intelligenti (ITS) e di sistemi di efficientamento dei processi logistici. Questo si traduce in maggiore integrazione nella filiera logistica e maggiore sensibilizzazione e formazione delle PMI sull'utilizzo della digitalizzazione quale fattore per ridurre il gap competitivo con i grandi operatori e con le imprese del nord Italia e centro-nord Europa.

SIMOVE ambisce a realizzare, dunque, una piatta-

forma tecnologica per la trasformazione digitale del sistema logistico attuale che connette regioni-città-porti secondo i canoni dell'industria 4.0, tramite la realizzazione di un prototipo di "gemello digitale" del sistema logistico a partire dal Sud Italia: un ambiente software all'interno del quale un sistema diffuso di oggetti smart connessi l'uno con l'altro potranno coordinare reciprocamente il loro comportamento e aggiornare il loro stato ed interfacciarsi, tramite il centro operativo, sia con l'utenza (PMI delle diverse filiere) sia con le piattaforme di gestione informazioni, incluse quelle della PA e delle Autorità Competenti. Sielte si sta occupando dello sviluppo della piattaforma IoT che gestirà le operazioni logistiche ed il monitoraggio di mezzi e merce degli stakeholder che aderiranno alla fase di sperimentazione del progetto. Durante il 2022 lo studio e la progettazione della piattaforma, la realizzazione di una PoC, e l'integrazione di sensori di monitoraggio e l'interazione con i vari stakeholder che stanno fornendo indicazioni utili ad indirizzare correttamente lo sviluppo della piattaforma.

TESTARE

TESTARE - TEST ARea per la transizione Ecologica, finanziato dall'Agenzia per la coesione territoriale, mira alla realizzazione di una infrastruttura riquilibrata all'interno della sede Sielte di S.Gregorio di Catania, atta ad ospitare attività ad alta intensità di

conoscenza come la ricerca industriale ed attività di sviluppo, trasferimento tecnologico, incubazione di impresa e accompagnamento delle PMI nei processi di trasformazione digitale e transizione ecologica. Il progetto vede l'Università di Catania come il soggetto proponente e Sielte come principale partner nella realizzazione delle opere. Il progetto ha avuto inizio a Luglio 2022 ed avrà una durata di 36 mesi, trovandosi quindi nelle sue fasi iniziali. TESTARE non sarà un laboratorio di ricerca tradizionale, ma una "Infrastruttura per l'innovazione" – oggi non disponibile sul territorio siciliano ed estremamente carente sul territorio nazionale - dove poter velocizzare le fasi di validazione e di pre-industrializzazione dei risultati di ricerche e sperimentazioni effettuate dall'Università di Catania, dai partners di progetto e da una serie di gruppi target costituiti da imprese, prevalentemente PMI, operanti in determinati settori quali: mobilità sostenibile, smart city, gestione delle risorse idriche, risparmio energetico, agricoltura 4.0, sostenibilità dei processi chimici per il riciclo della plastica e recupero e riuso di CO₂.

Il sito che ospiterà l'Infrastruttura TESTARE si trova all'interno della struttura produttiva di Sielte, costituita in totale di circa 33.000mq di superficie. Inizierà ad operare nel 2025 e andrà a regime nel corso del 2026.

L'infrastruttura per l'innovazione TESTARE colmerà un fabbisogno concreto di tutti i partners industriali e dei soggetti industriali regionali e nazionali operan-

ti nei settori del trasporto, energia, agricolo e dell'ICT, costituito prevalentemente da PMI.

Inoltre, inciderà positivamente sia sull'ambiente imprenditoriale che sociale locale, andando a ridurre l'incidenza del fenomeno dei NEETS nella fascia d'età 15-29 anni, a consentire il reskilling ed upskilling dei lavoratori residenti nell'area, a contrastare la migrazione di personale qualificato e ad attrarre personale altamente qualificato per lo svolgimento delle attività del centro TESTARE.

Il progetto persegue, infine, anche le finalità espresse nell'obiettivo 9 dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, che promuove uno sviluppo industriale inclusivo e sostenibile.

Per questo, gli spazi saranno attrezzati anche per essere utilizzati da persone con condizioni di disabilità.

Altri progetti

Il 2022 ha visto anche la conclusione dei progetti finanziati **AEROMAT** e **BIOSPEC3** nei quali Sielte ha partecipato come partner tecnologico di progetto, mettendo a dispo-

sizione il proprio datacenter e le proprie competenze per la gestione in cloud dei sistemi informatici alla base dei seguenti sistemi:

- **AEROMAT**, progetto finanziato dal MIUR, PON "R&I" 2014-2020, per l'impiego di tecnologie, materiali e modelli innovativi in ambito aeronautico. L'obiettivo del progetto è quello di sviluppare un sistema di modellizzazione integrato finalizzato a fornire, ai gestori aeroportuali, dati e prodotti innovativi che consentano di ottimizzare l'operatività aeroportuale al verificarsi di fenomeni eruttivi;
- **BIOSPEC3**, progetto finanziato nell'ambito del P.O. F.E.S.R. 2014-2020 Regione Siciliana, che propone di sviluppare una nuova e più avanzata piattaforma software per la ricerca clinica e traslazionale, web-based e open source, integrando strumenti e servizi che sostengono il ruolo della biobanca di nuova generazione (NGB – Next Generation Biobank) come hub di conoscenza scientifica a supporto della ricerca clinica cooperativa traslazionale e della strategia terapeutica da applicare in interventi di medicina personalizzata/di precisione.

3.4 Sielte Cyber Security

Nel 2022 si consolida la nuova business unit 'Sielte Cyber Security' che garantisce a PA e aziende anche la protezione delle reti con servizi, soluzioni e tecnologie all'avanguardia nella protezione delle loro infrastrutture, oltre che nella progettazione, realizzazione e gestione. Grazie alla conoscenza del mondo Tlc e Ict, del networking, alla capillarità sul territorio nazionale, alle competenze maturate nei molteplici anni di attività e alle strategiche partnership tecnologiche, Sielte Cyber Security è in grado di progettare, realizzare e gestire la protezione delle reti dei clienti, degli end-point, dei dati on premise e nel cloud.

Sielte diventa, quindi, system integrator, **l'unico interlocutore 100% italiano**, che, in tempo reale, è in grado di monitorare, gestire, controllare e fare remediation su qualunque componente della rete.

Siamo coscienti che parlare solo di tecnologia non significa fare sicurezza informatica. Per questo motivo, oltre alle partnership e relative certificazioni con i maggiori produttori di tecnologia, stiamo costruendo e aggiungendo, a ciò che era già presente in Sielte, le competenze che ci permettono di fare la differenza nell'erogazione dei servizi a valore mirati per risolvere i problemi in ambito security.

CONSIP-LAN7 e **SGM** (Servizi Gestiti e Manutenzioni) sono alcune delle convenzioni, in collaborazione con gli operatori telefonici in ambito di Cyber Security e non solo. Già operativa, la Business Unit Cyber Security vanta anche clienti in ambito Gaming, Difesa, Trasporti e Tlc. Ecco alcune delle sue partnership tecnologiche con importanti vendor leader nel mercato della Cyber Security: Armis, Barracuda Cloud-to-Cloud Backup, Cisco, Chimpa Mdm/Mtd, CybeRes Fortify, Cybereason, CybeRes Voltage, Forcepoint, Fortinet, Infoblox, Libraesva, Palo Alto, Proofpoint, Qualys e Stormshield. Alcuni di questi sono 100% italiani o europei conformi alle massime certificazioni richieste dagli standard attuali.

Tra i servizi, soluzioni e tecnologie all'avanguardia offerti, c'è il servizio nato per inglobare tutte le fasi di attacco e difesa dal cyber crime che, unite tra loro, formano la threat intelligence di Sielte Cyber Security. Ogni soluzione tecnologica viene integrata attraverso le competenze e il know how maturato in Sielte in anni di esperienza in ambito Ict networking e security. Importanti investimenti si sono concentrati principalmente nel far evolvere le capacità e l'infrastruttura, che oggi offre servizi di Network Operation Center (**NOC**), arrivando ad offrire anche servizi di Security Operation Center (**SOC**). Infine, Sielte Cyber Security offrirà anche servizi **SOAR** di orchestrazione, servizi di sicurezza gestiti da remoto e competenze in grado di progettare e mettere in sicurezza reti, dati e device dei dipendenti delle PA e delle aziende.



4

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

4.1	Qualità del servizio	65
4.1.1	Il sistema dei controlli interni	69
4.1.2	Rilevazione della soddisfazione del cliente	71
4.1.3	Gestione dei reclami	71
4.2	Qualità dei servizi IT/ICT	73
4.2.1	Service Reporting	73
4.2.2	Supporto Service Desk e SietelID	73
4.2.3	Soddisfazione del cliente	74
4.2.4	Gestione dei reclami SietelID	75
4.2.5	Temi di compliance	77
4.3	Miglioramento continuo	76
4.4	Cyber Security	76

4

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

Nell'attuale contesto competitivo, la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente sono fattori cruciali per il successo e la sostenibilità aziendale. Sia il management Sielte che i suoi stakeholder hanno ritenuto tale tema di assoluta rilevanza, anche in vista del contributo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, in particolare l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile numero 9: "Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e favorire l'innovazione".

L'azienda fonda la propria strategia sulla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei propri clienti, sulla rispondenza a norme, leggi cogenti e regolamenti con un approccio orientato alla Total Quality. Tutto questo mediante un approccio basato

sulla valutazione dei rischi, al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare i rischi associati ai processi e sfruttare e rinforzare le opportunità identificate promuovendo a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Nell'ambito dei servizi/attività aziendali gli indicatori delle prestazioni, gli obiettivi per la qualità di ogni singolo indicatore e la frequenza di rilevazione sono definiti e misurati annualmente attraverso i vari piani di miglioramento redatti in occasione del Riesame della Direzione. L'obiettivo di Sielte è da sempre quello di fornire servizi ad alto valore aggiunto in grado di soddisfare al meglio le esigenze dei propri clienti. Ascolto attivo e customizzazione del servizio, in relazione alle esigenze dei propri clienti, rispetto dei tempi di con-

segna, garanzia di efficienza operativa durante l'installazione delle reti, garanzia di una pronta risposta alle richieste di assistenza, e minimizzazione dei tem-

pi di inattività delle reti, al fine di garantire la continuità operativa del servizio sono driver fondamentali per mantenere un'alta customer satisfaction.

4.1 Qualità del servizio

I pillars sui quali si basa la qualità del servizio che determina la soddisfazione dei clienti sono:

1. Formazione e competenza del personale.

L'azienda è costantemente impegnata nell'offrire programmi formativi ai suoi lavoratori, vero motore dell'azienda, al fine di garantire uno sviluppo costante delle competenze soprattutto relativamente ai settori IT/ICT;

2. Catena di fornitura qualificata ed efficiente.

I fornitori seguono un rigoroso iter di qualifica e vengono selezionati in considerazione delle capacità tecnico operative, nonché del rispetto dei requisiti etici, sociali e ambientali di Sielte, per minimizzare gli impatti negativi verso la società in generale e massimizzare quelli positivi sia in relazione ai servizi/prodotti offerti che nel rispetto dei fattori socio-ambientali del contesto in cui operano. Oltre alla fase iniziale di qualifica, i fornitori vengono costantemente monitorati nei modi e nei tempi descritti dai manuali di controllo lavori. Nel corso dell'ultimo anno l'azienda ha profuso un grandissimo sforzo per la ricerca e selezione dei fornitori, soprattutto nel settore dei lavori civili, dove è nota una carenza di aziende specializ-

3. Asset di ultima generazione ed in linea con le normative tecniche e di sicurezza e ambiente.

Le scelte di acquisto e gestione dei mezzi, delle attrezzature, degli hardware e dei software avvengono nel rispetto delle procedure aziendali e delle richieste dei clienti, che determinano le caratteristiche minime in termini di efficienza energetica e di rispetto dei requisiti normativi. Tutti i mezzi e le attrezzature sono monitorati mediante il sistema gestionale aziendale, che garantisce il rispetto delle tempistiche di verifica periodica e manutenzione ordinaria. Relativamente alla gestione dei mezzi, l'azienda è da sempre focalizzata sul turnover del parco auto aziendale, al fine di ridurre il più possibile gli impatti generati dalle emissioni dei mezzi circolanti e sulla ricerca di nuove soluzioni per la gestione efficace di mezzi e attrezzature. In relazione a strumenti e attrezzature, l'azienda è dotata di un laboratorio di verifica e taratura interno altamente specializzato, che si occupa della manutenzione e della verifica periodica di parte delle strumentazioni ed attrezzature uti-

lizzate per l'esecuzione delle attività. Altre specifiche attrezzature vengono inviate ad autorizzati laboratori per le opportune verifiche periodiche e manutenzioni.

4. Struttura operativa efficiente e resiliente, anche mediante l'adozione di un Sistema di gestione della qualità strutturato ed applicato a tutte le attività aziendali. Nel corso degli ultimi anni il management, per fronteggiare la crescita e rispondere alle esigenze legate ai nuovi mercati, è stato costantemente impegnato nella definizione e implementazione della propria struttura operativa organizzata su più aree di business, tutte ben definite e strutturate nell'ottica di una gestione sostenibile e resiliente. Per ogni area di business vengono definiti obiettivi ed individuati specifici indicatori di performance legati all'erogazione del servizio, costantemente monitorati nell'ottica del miglioramento continuo ed in linea con i KPI definiti dai clienti in fase contrattuale, con particolare attenzione al rispetto delle tempistiche e degli SLA.

A sostegno della struttura operativa-gestionale Sielte, fin dal 1997, ha deciso di implementare all'interno della propria struttura organizzativa un Sistema di gestione della qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**, con l'obiettivo di dare le necessarie garanzie sull'affidabilità dell'azienda, dell'organizzazione e sulla costanza delle caratteristiche qualitative dei servizi forniti nonché dei propri processi nel loro complesso. L'azienda, attraverso un rigoroso ed interconnesso si-



stema di processi e procedure, si impegna a definire nel tempo obiettivi coerenti, misurabili ed applicabili al proprio contesto, che possano essere monitorati per consentire le necessarie azioni di miglioramento, garantendo i mezzi tecnici, economici, le risorse umane ed il loro upgrade formativo e professionale per raggiungere gli obiettivi prefissati.

In particolare, l'alta direzione individua come elementi fondamentali della Politica della qualità l'impegno a:

- **razionalizzare** ed **ottimizzare** le varie attività aziendali, sia gestionali che esecutive, per ottenere degli indici di efficienza all'interno di parametri prefissati;
- **comprendere** le necessità dei clienti e pianificare le proprie attività per soddisfarle appieno;
- **garantire** al cliente che il lavoro, in termini tecnici ed economici sia raggiunto e mantenuto nel rispetto dei requisiti previsti;
- **individuare** tutte le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità analizzandone le aspettative per orientare le azioni di miglioramento continuo;
- **operare** nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento del paese in cui si opera adempiendo a leggi e regolamenti vigenti;
- **pianificare** i propri processi con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare i rischi associati ai processi e sfruttare e rinforzare le opportunità identificate promuovendo a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi;

- **garantire** che i principi del sistema siano contenuti, comunicati, compresi ed attuati a tutti i livelli dell'organizzazione;
- **comunicare** l'importanza del SGQ coinvolgendo attivamente tutte le parti interessate utilizzando tutti i canali di condivisione disponibili;



- **garantire** il soddisfacimento dei requisiti per il miglioramento continuo monitorando l'analisi e la misura dei processi definiti;
- **garantire** il quadro di riferimento per determinare e riesaminare gli obiettivi aziendali in maniera oggettiva e misurabile;
- **garantire** la costante evoluzione del sistema per verificarne ed adeguarne la rispondenza al variare delle condizioni interne ed esterne analizzando gli andamenti degli indici di misura prefissati per singolo processo;
- **selezionare** e qualificare la propria Supply chain secondo standard internazionali e linee guida di Sustainability procurement, al fine di garantire una crescente resilienza dell'azienda e di tutta la filiera produttiva nel tempo;
- **garantire** percorsi formativi finalizzati alla crescita professionale e allo sviluppo di nuove competenze per valorizzare le risorse umane ed accrescere il know-how aziendale, compresi gli aspetti riguardanti la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, la responsabilità sociale ed etica, la tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e l'uso razionale delle risorse, orientati anche al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità;
- **ridurre** le non conformità ed i reclami attraverso la loro prevenzione e le attività di miglioramento continuo che tengano conto della soddisfazione di tutte le parti interessate;
- **riesaminare** la validità delle azioni intraprese almeno annualmente in occasione del Riesame di direzione.

L'approccio del sistema

Sielte,

basato sull'interconnessione dei processi, in linea con quanto indicato dalla Norma UNI EN ISO 9001, è quello della circolarità nella gestione dei processi aziendali, il cosiddetto ciclo di Deming (Plan, Do, Check, Act), in un'ottica di costante aumento delle performance e dell'antifragilità.

Il flusso parte dalla pianificazione ed esecuzione delle attività, successivamente alla prima applicazione delle soluzioni progettate, queste vengono sottoposte ad un monitoraggio nel tempo per verificare la sostenibilità di quanto realizzato ed eventualmente approfondire cosa non ha funzionato. In questa fase vengono analizzate le cause dei problemi per individuare cosa deve essere fatto per superare le difficoltà o le anomalie che ancora persistono. I dati raccolti sono fondamentali per i processi di miglioramento continuo. L'ultima fase prevede l'applicazione di un piano, integrato con le eventuali modifiche, al fine di garantire una sempre crescente qualità del processo produttivo aziendale.

Gli impatti negativi individuati in relazione a questo tema materiale sono:

1. la scarsità di nuove competenze chiave in ambiti altamente tecnologici (potenziale);
2. la scarsità di manodopera per attività reti TLC fisse (effettivo).

Le principali azioni messe in campo dall'azienda, al fine di mitigare tali impatti, sono principalmente:

- selezione di personale qualificato, formazione preassuntiva e continua dei lavoratori, per garantire costantemente l'upskilling ed il reskilling delle risorse in linea con le richieste del mercato e l'evoluzione e/o l'ampliamento delle aree di business aziendali;
- per la scarsità di manodopera nelle attività di rete, l'azienda ha sviluppato specifici piani assuntivi, compresa la formazione preliminare dei lavoratori da inserire in organico ed ha ampliato le ricerche di fornitori specializzati nel settore, sempre in linea con la propria strategia di approvvigionamento sostenibile.

4.1.1 Il sistema dei controlli interni

Sielte, in parallelo alla crescita continua delle sue attività, ha ulteriormente rafforzato la propria struttura operativa ed il proprio sistema di controlli interni, fondamentali per il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Ad oggi il sistema è così composto:

- procedura di pianificazione e programmazione degli audit;
- manuali di controllo lavori, divisi per tipologie di attività;
- istruzione operativa "verifiche ispettive di territorio".

Il "Manuale", oltre a costituire uno strumento di guida agli utilizzatori per valutare la qualità delle opere eseguite e dei materiali forniti, determina, attraverso criteri oggettivi, la valutazione degli addetti al processo produttivo, la qualità e conformità delle prestazioni sviluppate nell'esecuzione dei lavori e definisce i criteri, le responsabilità e le frequenze per l'applicazione dei controlli.

La sua applicazione serve a:

- controllare le realizzazioni;
- alimentare il Vendor Rating dei fornitori di manodopera.



Il sistema prevede 2 livelli di controllo:

- **Territoriali**
- **di Direzione Generale**

In relazione al primo livello, gli attori principali di tale sistema e le relative responsabilità sono:

- i responsabili di struttura operativa/PM/Responsabili di Attività (R.A.), i quali monitorano l'andamento delle schede di controllo garantendo l'applicazione del processo di gestione dei controlli effettuati e registrati dagli Assistenti Tecnici (A.T.) in collaborazione con il Referente di Qualità Territoriale (R.Q.T).
- Assistenti tecnici/preposti effettuano i controlli periodici in campo alle frequenze previste e registrano le schede nel sistema informatico.
- I Referenti della Qualità Territoriale (R.Q.T) sono diffusi omogeneamente su tutto il territorio nazionale e in staff con R.A./PM, monitorano i controlli effettuati dandone riscontro alla Qualità Tecnica Centrale.
- Verificano aspetti particolarmente rilevanti o a seguito di visite ispettive del cliente e, analizzano le risultanze per condividere con R.A./PM/Q.T., le eventuali azioni correttive e preventive.
- Il Responsabile della Qualità tecnica centrale (Q.T.) raccoglie i monitoraggi territoriali per l'andamento delle verifiche e condivide con Funzione Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e Sostenibilità e la Direzione Operation i risultati. Collabora alla definizione delle azioni di miglioramento e monitora l'efficacia delle azioni intraprese. In collaborazione con la Funzione Qualità, Sicurezza, Am-

biente, Energia e Sostenibilità e la Direzione Operation può commissionare al RQT, PM, R.A., etc. verifiche impulsive a seguito di particolari eventi innescati da clienti o Non Conformità interne particolarmente rilevanti.

In relazione ai controlli di Direzione Generale, all'interno della Funzione Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e Sostenibilità sono costituiti due gruppi di Audit:

- uno specifico Gruppo di Audit diviso territorialmente (nord ovest, nord est, centro, sud), che si occupa:
 - sia dell'esecuzione delle verifiche ispettive territoriali programmate come previsto dal sistema di gestione integrato aziendale su tutti i centri operativi e le loro attività operative esterne;
 - sia di fornire supporto specialistico sulle tematiche legate al sistema di gestione integrato ai responsabili operativi ed agli RQT, anche in occasione di verifiche da parte dei vari committenti;
- un altro gruppo di audit che si occupa:
 - degli audit a tutte le funzioni di supporto alle attività operative, come ad esempio il Procurement o le risorse umane;
 - della conduzione ed il mantenimento del sistema di gestione integrato aziendale;

In relazione alla gestione e alla redazione dei Piani della qualità per le specifiche commesse (PdQ), la responsabilità è affidata ai PM, i quali si possono avvalere del gruppo di audit di direzione generale, degli A.T. e degli RQT per le relative verifiche di rispetto delle normative tecniche e di tutto quanto previsto dalle procedure aziendali e dal contratto.

4.1.2 Rilevazione della soddisfazione del cliente

Sielte è un'azienda orientata alla soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate. Per tale ragione ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del Cliente, basato non solo sulla rilevazione delle non conformità che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una misurazione della sua soddisfazione. Tali evidenze vengono sintetizzate nei riesami annuali da parte dell'Alta Direzione.

La Soddisfazione del Cliente viene misurata adottando metodiche stabilite per ogni servizio, le quali, assieme alla frequenza di misura, sono individuate e descritte nelle procedure dedicate. Si possono condurre misure sull'utente finale ma anche misure sul cliente del servizio. I risultati sono poi analizzati per individuare miglioramenti o correzioni.

L'azienda monitora la soddisfazione dei clienti attraverso vari canali, sia diretti che indiretti.

I principali clienti con i quali Sielte collabora hanno implementato dei sistemi di vendor rating specifici che danno un giudizio generale sull'operato dell'azienda.

Attraverso queste valutazioni, sia generali che specifiche per commessa, vengono individuati i rischi e le opportunità legate all'esecuzione dell'attività lavorativa in termini di qualità del servizio offerto.

L'azienda è costantemente impegnata a tenere attivi i canali di comunicazione diretta con tutti i suoi clienti, sia a livello operativo che commerciale, al



fine di individuare prontamente eventuali situazioni che possano portare a non conformità.

I feedback diretti e l'**ascolto delle esigenze e delle aspettative del cliente** durante tutto il ciclo di vita dell'esecuzione del servizio è uno dei punti ritenuti fondamentali e sul quale da sempre Sielte si focalizza.

4.1.3 Gestione dei reclami

Il principale strumento attraverso il quale i clienti e i vari utenti possono esprimere il proprio giudizio è il canale "reclami" presente sul sito aziendale all'indirizzo <https://www.sielte.it/index.php/it/contattaci/reclami>. In tale pagina l'utente ha la possibilità di selezionare la categoria e la sottocategoria di reclamo. Tali segnalazioni vengono inviate all'ufficio reclami e

successivamente analizzate e veicolate ai centri operativi di competenza, i quali, attraverso i referenti della gestione dei reclami di cui ogni struttura è dotata, gestiscono tutta l'attività propedeutica alla gestione e chiusura dei reclami, nei tempi indicati dalle procedure interne ed eventualmente concordati con l'utente.

La funzione Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e Sostenibilità analizza periodicamente l'andamento dei reclami attraverso uno specifico software che consente di monitorare i dati statistici al fine di segnalare eventuali criticità e/o individuare possibili opportunità per garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio. La piattaforma di gestione

dei reclami nel corso del 2022 è stata migliorata per avere un'estrazione dei reclami più sofisticata e suddivisa per tipologia (Ambiente, Sicurezza, Qualità) e cliente di riferimento. I reclami relativi alla qualità vengono ulteriormente ripartiti per tematiche, ad esempio distinguendo se imputabili a disservizio o errato comportamento del tecnico. Tutto questo al fine di avere una percezione più immediata e puntuale delle segnalazioni indirizzate a Sielte e di come l'azienda viene percepita dai vari stakeholder esterni.

Le non conformità rilevate a seguito dei reclami vengono gestite in ottemperanza della specifica procedura aziendale.

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente (GRI 2-29)

Reclami Qualità, Sicurezza, Ambiente			
	u.m.	2022	Perimetro
Frequenza rilevazione in un anno	(n.)	1	Italia
Reclami	(n.)	194	

*I dati sono relativi ai reclami pervenuti tramite il canale "reclami" del sito web aziendale, relativamente ai temi di qualità realizzativa (disservizio telefonico, comportamenti non corretti dei tecnici), sicurezza e ambiente.

Le principali tipologie di reclamo rilevate sono relative a:

- TLC-01 (Telecomunicazioni) anomalia installazione impianti telefonici, nr. 48;
- TLC-02 (Telecomunicazioni) mancato appuntamento, nr. 35;
- Disservizio – Rete internet, nr. 27.

Infine, per il 2023 l'azienda ha fissato degli obiettivi di riduzione dei reclami, di aumento del monitoraggio e di miglioramento delle performance, nello specifico:

- Riduzione Reclami clienti qualità, sicurezza e ambiente tramite sito aziendale: - 10% rispetto al 2022 (194)

4.2 Qualità dei servizi IT/ICT

Relativamente alle attività IT/ICT, la certificazione ISO/IEC 20000-1 ottenuta dall'Azienda in data 04/02/2018, con perimetro "Erogazione del servizio di Identity Provider aderente al sistema SPID (Sistema Pubblico Identità Digitale). Erogazione servizi di gestione e manutenzione di sistemi ICT", comprova e certifica la presenza e l'attuazione di processi formali e strutturati di controllo della qualità dei servizi IT erogati.

4.2.1 Service Reporting

Nel corso del ciclo di vita del servizio vengono emessi periodicamente dei Service Report mirati ad assicurare la condivisione delle informazioni tra Sielte ed il cliente; vengono emessi anche per scopi interni, per monitorare l'andamento e le performances del servizio. Garantiscono una comunicazione efficace e consentono alle parti interessate di prendere delle decisioni in maniera consapevole.

Ogni Service Report viene univocamente identificato ed indica lo scopo e il pubblico a cui è indirizzato insieme all'origine dei dati a cui ricorre.

I report sul servizio sono pianificati e condotti periodicamente (almeno annualmente) o qualora si configurino criticità del servizio o dei processi gestionali o dei Sistemi di Gestione implementati.

I report di servizio includono:

- risultato delle prestazioni realizzate, confrontato

con gli obiettivi dei livelli di servizio.

- Problemi emersi e non conformità riscontrate rispetto al servizio o ai Sistemi di Gestione.
- Statistiche consuntive sul servizio erogato.
- Prestazioni realizzate a seguito di eventi significativi, quali incidenti critici o modifiche critiche.
- Misurazione della Soddisfazione del Cliente, dei reclami sul servizio e relativa analisi.

In base alle informazioni scaturite dal report, il Responsabile del Servizio, con la partecipazione del team, individua apposite azioni da intraprendere, che vengono quindi registrate e comunicate agli stakeholder interessati. I Report di servizio vengono effettuati nell'ambito dei servizi in SaaS offerti all'utente, e per la funzione Service Desk della Direzione Sistemi Informativi.

4.2.2 Supporto Service Desk e SielteID

Nell'ambito di esercizio molta importanza ricopre la review periodica degli incident e delle utenze di dominio, al fine di migliorare costantemente la risposta e la proattività verso i primi, e mantenere allineati gli insiemi di dati degli account.

Il Service Desk dispone di un contact center contattabile da tutti i Clienti, interni ed esterni all'Organizzazione, mediante e-mail, interfaccia web e numero telefonico di supporto. Le stesse modalità di ingag-

gio caratterizzano anche il contact center del servizio SielteID, il quale ha una casella e-mail, un sito e un numero di supporto specificatamente dedicati.

4.2.3 Soddisfazione del cliente

Sielte ha introdotto ed implementato un nuovo sondaggio, con lo scopo di approfondire ed analizzare con maggior dettaglio le diverse inclinazioni e valutazioni degli utenti di SielteID in relazione ai molteplici aspetti del servizio; nello specifico, è stato introdotto un nuovo modello logico, con un nuovo processo di dipendenza tra le domande. Tutto ciò si traduce in una miglior caratterizzazione dell'intervistato, al quale verranno poste determinate domande in funzione delle risposte precedentemente date. Tale logica, in quanto dinamica, permette di raccogliere, interpolare e proiettare in modo più efficace e specifico le risposte provenienti da diversi target all'interno del campione intervistato. In output, in modo contestua-

le, il modello permette di trarre spunti per migliorare trasversalmente il servizio. Analizzando i risultati relativi alla domanda più rappresentativa del servizio sottoposta agli utenti nell'anno 2022, la quale chiede "Quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto dell'Identità Digitale attivata con SielteID?", L'88,8% degli utenti si ritiene soddisfatto, avendo risposto al sondaggio con le valutazioni più alte (4 e 5). Il 6,89% degli utenti, avendo scelto in fase di risposta una valutazione intermedia, si ritiene mediamente soddisfatto. Il 4,31% degli utenti non si ritiene soddisfatto dell'identità digitale ottenuta tramite SielteID.

Il prodotto utilizzato per l'invio e la gestione dei sondaggi è LimeSurvey; invece, per misurare la Soddisfazione del Cliente che ha aperto un ticket al Supporto Sistemi Informativi, viene utilizzata la stessa funzionalità nativa di OTRS (sistema di trouble ticketing utilizzato per la gestione dei ticket). In questo caso, al Cliente viene inviata tramite e-mail una breve survey, subito dopo la risoluzione della problematica.

4.2.4 Gestione dei reclami SielteID

I Reclami provenienti dagli utenti SielteID vengono gestiti, da parte della funzione Sistemi Informativi, alla stregua

di quanto previsto per i reclami relativi alla qualità realizzativa, sicurezza e ambiente. Nel corso del 2022 le segnalazioni pervenute sul sito all'indirizzo <https://www.sielte.it/index.php/it/contattaci/reclami> sono così suddivise:

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente (GRI 2-29)

Reclami SielteID			
Genere	u.m.	2022	Perimetro
Frequenza rilevazione in un anno	(n.)	4	Italia
Reclami	(n.)	803	

Le principali tipologie di reclamo rilevate sono relative a:

- SPID – Difficoltà nella registrazione, nr. 160;
- SPID – Difficoltà nell'uso, nr. 383;
- SPID – Mancato appuntamento, nr. 29;
- SPID – Altro (richieste non pertinenti a SielteID, problemi generici di accesso, problemi con pw o OTP, ecc), nr. 231.

Infine, per il 2023 l'azienda ha fissato degli obiettivi di riduzione dei reclami, di aumento del monitoraggio e di miglioramento delle performance, nello specifico:

- riduzione reclami Servizio SPID: < 2% rispetto al target 2022 (803)

Nota
Con il termine "reclamo" si intendono comunicazioni di insoddisfazione, sia verbali che scritte, rivolte all'Organizzazione e dettagliate in relazione ad un singolo episodio o alla totalità del servizio erogato dall'Organizzazione stessa; quanto pervenuto tramite il canale ufficiale di Sielte per i reclami è stato classificato come "richieste di assistenza" per l'utilizzo e la registrazione al servizio e quindi come tali sono state gestite.



4.2.5 Temi di compliance

In base all'organizzazione, al contesto e ai requisiti/aspettative degli stakeholder sono individuati i rischi da affrontare per garantire che il servizio consegua i suoi obiettivi, siano prevenuti o ridotti eventuali effetti indesiderati, sia sempre in atto il miglioramento continuo. All'interno della Direzione Sistemi Informativi vengono effettuati quattro audit interni all'anno, al fine di verificare l'aderenza dei processi posti in essere dall'Organiz-

zazione rispetto alle norme ISO/IEC 27001 e 20000-1. Sielte effettua un monitoraggio continuo dei servizi e un riesame della Direzione con frequenza, se non diversamente necessario, almeno annuale, per valutare l'adeguatezza, l'idoneità e l'efficacia e per stabilire gli elementi di miglioramento analizzando le principali azioni condotte nel periodo ed i risultati ottenuti. Il monitoraggio, la misurazione e l'analisi di indicatori mirano a valutare l'efficacia del Sistema di gestione.

4.3 Miglioramento continuo

Sielte, nell'ottica di un miglioramento continuo, gestisce una serie di strumenti e di modulistica che consente di monitorare, analizzare, correggere e migliorare il servizio e di conseguenza le esigenze e la Soddisfazione del Cliente, ovvero:

- Monitoraggio Soddisfazione Clienti;

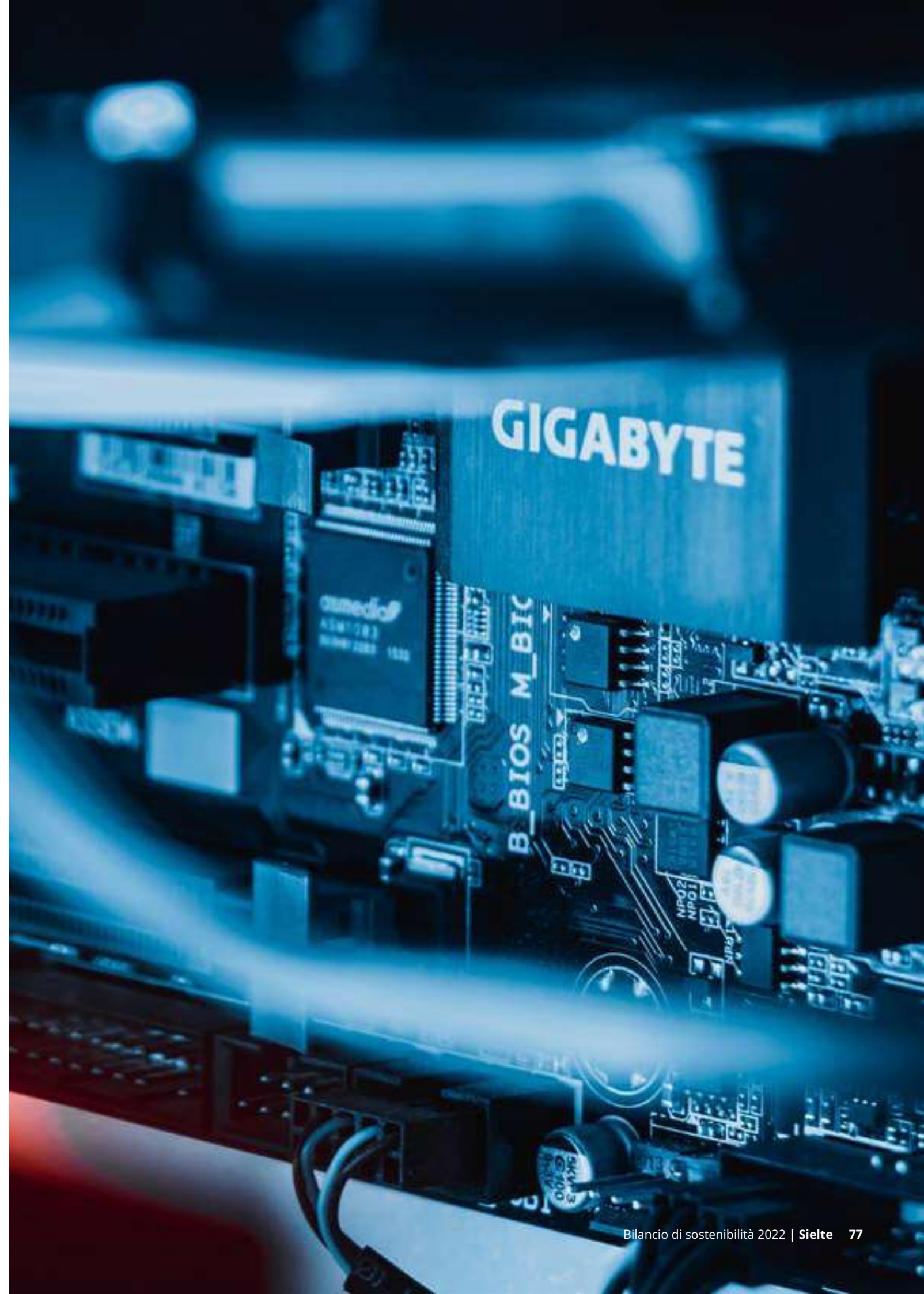
- Monitoraggio degli SLA e degli indicatori di performance;
- Analisi dei reclami e delle non conformità;
- Reportistica inerente all'andamento del servizio.

Periodicamente, tali documenti vengono elaborati, analizzati e riesaminati dai responsabili del servizio e dalla funzione Compliance.

4.4 Cyber Security

Vengono effettuate regolarmente attività di Vulnerability Assessment / Penetration Test, sulla base di quanto previsto da specifici Regolamenti o per necessità interne. In alcuni casi, tali attività vengono effettuate ricorrendo a laboratori accreditati ISO 17025. Un'attività di Vulnerability Assessment permette di avere una foto-

grafia dello stato di esposizione dei propri sistemi alle vulnerabilità note. L'attività permette la classificazione e l'identificazione delle vulnerabilità di un sistema. L'attività di Penetration Test permette di identificare chiaramente le vulnerabilità di sicurezza, se possibile tentando di sfruttarle per simulare un attacco informatico.



5

Persone al centro

5.1 Un'azienda che investe sui giovani	84
5.2 Valutazione delle performance	85
5.3 Gestione retribuzione e welfare	86
5.3.1 Smart Working	87
5.4 Forza lavoro	88
5.5 Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti	89
5.6 Congedo parentale	91
5.7 Sviluppo delle competenze	92
5.7.1 I giovani e la Formazione	92
5.8 Orientamento al cambiamento	94
5.9 Formazione e aggiornamento continuo	96
5.10 Salute, Sicurezza e Benessere	100
5.10.1 Struttura organizzativa della Sicurezza Sielte	102
5.10.2 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi	103
5.10.3 Stop work policy	106
5.10.4 Attività di controllo e monitoraggio	106
5.10.5 Infortuni	108
5.10.6 Team investigativo salute e sicurezza	109
5.10.7 Comitato salute e sicurezza	109
5.10.8 Partecipazione dei lavoratori	110
5.10.9 Gestione delle emergenze	110
5.10.10 Malattie professionali	111
5.10.11 Formazione dei lavoratori (SSL)	111
5.10.12 Obiettivi per mitigare i rischi e relativi indicatori	113

5

Persone al centro

“Per un’azienda di servizi le persone fanno la differenza. Valorizzare le risorse umane è fondamentale per creare un ambiente di lavoro favorevole che guardi alle esigenze specifiche e al benessere delle persone. Ci impegniamo a garantire un ambiente lavorativo inclusivo, rispettoso e gratificante, che ponga l’attenzione sul benessere e lo sviluppo continuo delle nostre risorse.

Crediamo fermamente che il successo dell’azienda sia strettamente legato al benessere e all’impegno dei nostri dipendenti. Pertanto, adottiamo un approccio etico verso la gestione delle risorse umane, che si estende lungo tutto il ciclo di vita del personale in azienda, sin dal processo di selezione, in cui cerchiamo di identificare talenti che condividano i nostri valori e la nostra visione.

Durante il percorso lavorativo, sosteniamo attivamente la crescita e lo sviluppo delle competenze dei nostri collaboratori, attraverso programmi di formazione continua, percorsi di upskilling e reskilling e opportunità di sviluppo professionale.

Inoltre, promuoviamo un ambiente di lavoro basato su principi di responsabilità sociale. Il valore di una



organizzazione non risiede solo nelle performance economiche ma, anche e soprattutto, nell’insieme di prestazioni sociali ed ambientali che rendono l’organizzazione “sostenibile” nel tempo, e si è individuata nella Norma SA 8000:2014, una indispensabile linea guida per indirizzare tutte le decisioni che riguardano la vita lavorativa e sociale dell’azienda.

Riconosciamo l’importanza della diversità e dell’inclusione, nell’ambiente lavorativo ci impegniamo a garantire rispetto e pari di opportunità affinché ognuno possa sentirsi valorizzato e dare il proprio contributo in modo significativo.

Un altro elemento centrale nella gestione delle nostre risorse umane è l’attenzione alla salute e al benessere delle nostre risorse.

Mettiamo in atto politiche che favoriscano la salvaguardia della salute e sicurezza delle nostre persone e favoriamo la creazione di un equilibrio tra vita professionale e privata.

Attraverso un continuo processo di ascolto e di miglioramento, miriamo a costruire un ambiente lavorativo che alimenti la crescita personale e professionale dei nostri collaboratori, contribuendo, allo stesso tempo, alla crescita sostenibile dell’azienda nel panorama competitivo e dinamico dei settori in cui operiamo.

L’impegno dell’azienda è rivolto al rispetto della normativa vigente nazionale, delle convenzioni e raccomandazioni internazionali. In particolare, Sielte, da giugno 2022, ha aderito formalmente al Global Compact delle Nazioni Unite e si impegna a sostenere, ri-



spettare e promuovere i suoi 10 principi.

Altro caposaldo della selezione e gestione delle risorse umane è Il codice etico aziendale, che rappresenta la **carta dei diritti e dei doveri morali**, in un'ottica di responsabilità sociale, cui devono ispirarsi, senza alcuna eccezione, tutti i membri dell'Organizzazione stessa (amministratori, manager, dipendenti, consulenti, partner, fornitori) nei rapporti sia interni sia esterni e per la realizzazione della Missione dell'azienda.

L'Organizzazione considera le **Risorse Umane** un patrimonio strategico ed indispensabile per il conseguimento dei propri obiettivi.

Per tutelare ed accrescere il patrimonio umano la nostra Organizzazione, relativamente alla gestione delle persone, è impegnata:

- affinché tutti i locali di lavoro siano in condizioni idonee ed ideali per lo svolgimento delle attività

lavorative, così come idonee e funzionali devono essere le attrezzature affidate ai dipendenti;

- a non assumere personale che possa far insorgere casi di conflitto di interesse;
- ad offrire pari opportunità di sviluppo e crescita delle funzioni professionali in base a criteri di merito e competenza; l'Organizzazione si impegna, in particolare, a evitare ogni discriminazione in base all'età, al genere, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei propri interlocutori;
- a rimuovere le barriere fisiche che compromettono la possibilità o capacità lavorativa di persone diversamente abili;
- ad evitare, in quanto lesivi della dignità umana, comportamenti di sistematica discriminazione, umiliazione, violenza psicologica o isolamento nei confronti di collaboratori o colleghi, indipendentemente dalle ragioni che li determinano;

- ad evitare, né tollerare le molestie sessuali né i comportamenti o discorsi a sfondo sessuale che possano turbare la sensibilità della persona;
- a garantire la privacy dei singoli dipendenti adottando politiche che specifichino quali informazioni vengono richieste e le relative modalità di trattamento e conservazione. Tali politiche prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla Legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza consenso dell'interessato;
- a rispettare il diritto dei lavoratori a costituire rappresentanze, riconoscendo il ruolo delle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative ed essendo disponibile al confronto sulle principali tematiche di reciproco interesse;
- a collegare i riconoscimenti economici, oltre che ai risultati quantitativi, anche all'osservanza delle leggi, dei regolamenti e delle norme del Codice Etico;
- a programmare e sviluppare la crescita professiona-

le ed una coscienza etica e della responsabilità sociale dell'impresa attraverso adeguata formazione;

- ad informare in maniera esauriente il dipendente appena assunto sulle caratteristiche delle mansioni e della funzione, su elementi normativi e retributivi e sul richiesto rispetto dei principi contenuti nel codice etico;
- a monitorare e valutare i risultati ottenuti nella logica di un continuo miglioramento. Tali monitoraggi avvengono secondo quanto indicato nel sistema di gestione integrato aziendale e nell'ambito della SA 8000.

L'azienda si impegna inoltre a garantire un trattamento equo a tutti i dipendenti, anche in termini retributivi ed in linea con la contrattazione collettiva applicata, ovvero quello delle Telecomunicazioni.

Con riferimento alle procedure di selezione ed assunzione, alla distribuzione di compiti, alle promozioni,

alla retribuzione ed alla formazione professionale, per consolidare il rispetto dei principi di equità, non discriminazione, rispetto delle minoranze e sostegno alla diversità ed inclusione, l'azienda ha deciso di adeguare il sistema di gestione delle risorse umane allineandosi allo standard **UNI ISO 30415:2021** "Gestione delle risorse umane - diversità e inclusione" per il quale è prevista l'attestazione di conformità da parte di un ente terzo entro il 2023.



5.1 Un'azienda che investe sui giovani

Il mondo delle TLC e dell'ICT è in grado di offrire specializzazioni e professioni altamente qualificanti, che si acquisiscono nel tempo grazie ad impegno e passione. Sielte è costantemente attiva nella ricerca e selezione di giovani neodiplomati e neolaureati appassionati al settore, desiderosi di intraprendere questo percorso professionale. Siamo vicini ai giovani che cercano una prima esperienza, ma anche a chi ha mosso i primi passi nel mondo del lavoro ed è in cerca di nuove sfide.

La nostra azienda attribuisce grande importanza alla selezione dei talenti giusti, al sostegno del sistema educativo e del mercato del lavoro. Abbiamo implementato diverse modalità di selezione per individuare individui altamente qualificati, motivati e in linea con i valori aziendali. Il nostro processo di selezione è improntato sulla trasparenza e sull'imparzialità. Ogni candidato viene valutato attentamente in base alle competenze, alle esperienze, alle qualifiche e all'adattabilità al nostro ambiente di lavoro. Siamo costante-

mente alla ricerca di approcci innovativi per garantire una valutazione completa e accurata di ogni candidato. Inoltre, miriamo a supportare il sistema educativo e il mercato del lavoro attraverso lo sviluppo di progetti specifici. Collaboriamo attivamente con istituti di formazione, università e scuole tecniche, al fine di fornire agli studenti opportunità di stage, programmi di tirocinio e progetti di ricerca. Il dialogo con le scuole è un aspetto importante che deve essere sempre più curato in quanto favorisce un punto di incontro tra due mondi che continuano ad essere ancora distanti e che invece dovrebbero avere punti di contatto e percorsi pensati in continuità. Durante questi momenti Sielte ha cercato di promuovere iniziative che in qualche modo sollecitassero i giovani e coinvolgessero la loro attiva partecipazione. Tali iniziative hanno avuto riscontro favorevole, soprattutto da parte dei ragazzi che frequentano l'ultimo anno degli istituti di scuola secondaria di secondo grado. Stiamo lavorando per affinare ulteriormente un progetto che partirà nella

seconda metà del 2023 e che prevederà la creazione di percorsi strutturati all'intero anno scolastico avendo come finalità l'orientamento e il potenziamento delle competenze tecniche e soft, importanti per affacciarsi nel mondo del lavoro. Per noi è essenziale dialogare con i ragazzi, conoscere le loro difficoltà e aiutarli in questo percorso. Queste iniziative non solo permetteranno agli studenti di acquisire esperienza pratica nel mondo del lavoro, ma ci permettono anche di individuare e coltivare giovani talenti promettenti per il futuro. Il nostro obiettivo è quello di essere un partner

attivo nel promuovere l'occupabilità e la crescita professionale dei giovani talenti, sostenendo al contempo lo sviluppo sostenibile della comunità in cui operiamo. Mantenendo un costante dialogo con il sistema educativo e le istituzioni formative, cerchiamo di identificare nuove opportunità di collaborazione e di adattare i nostri programmi di sviluppo e selezione per rispondere sempre meglio alle esigenze del mercato e delle nuove generazioni di professionisti. In tal modo, possiamo sostenere la crescita dell'azienda e contribuire a creare una società più inclusiva e competitiva.

5.2 Valutazione delle performance

La valutazione dei risultati professionali raggiunti, delle esigenze formative, delle performance in termini di rendimento lavorativo, apprendimento e accrescimento del know how di ogni risorsa vengono monitorati dai vari responsabili e valutati periodicamente attraverso un sistema di feedback con l'ufficio del personale, an-

che al fine di pianificare le azioni di miglioramento e le esigenze formative. Tale metodo, applicato a tutti i lavoratori dell'azienda, sarà oggetto di ulteriore approfondimento e continuo miglioramento nel corso del 2023, in linea con lo specifico piano di miglioramento emesso nell'ambito della UNI EN ISO 30415.



5.3 Gestione retribuzione e welfare

Sielte utilizza il CCNL TLC vigente come base per impostare una politica retributiva che tenga in conto dei minimi salariali previsti dal CCNL unitamente a tutte le indennità previste per i lavoratori (ferie, PAR, ROL, congedi, ecc.) e agli accordi integrativi aziendali.

Il livello di inquadramento e la relativa retribuzione vengono definiti in base a criteri oggettivi, quali ad esempio esperienza pregressa, competenze, livello di istruzione ed in coerenza con la politica di diversità, equità ed inclusione.

Si riporta di seguito la media generale di retribuzione annua lorda degli uomini e delle donne in azienda:

Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (GRI 405-2)

Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini	
	(%)
Lavoratori	99,11

L'azienda attua una serie di incentivi per i lavoratori al fine di incrementare il benessere e conciliare la vita lavorativa con quella privata come il lavoro agile, permessi per il volontariato, permessi studio, assistenza sanitaria, orario di lavoro flessibile. L'orario di lavoro, gli straordinari, le ferie e i permessi sono monitorati

costantemente nel rispetto dei requisiti di legge. L'azienda è attenta alle esigenze dei propri lavoratori, per questo è sempre aperta ad ascoltare i bisogni del singolo e cercare di trovare un punto d'incontro per favorire il benessere del lavoratore. L'Azienda non applica distinzioni circa i benefit forniti ai lavoratori assunti con contratto a tempo pieno rispetto ai lavoratori con contratto part-time. Per tutti i lavoratori assunti, infatti, mette a disposizione un piano sanitario integrativo, in linea con quanto previsto dal CCNL vigente, che prevede la possibilità per gli iscritti di accedere ad una serie di agevolazioni e rimborsi relativi a prestazioni sanitarie e visite mediche specialistiche. Tra i programmi di promozione della salute e del benessere mentale, nel 2022 è stato erogato un corso sulla gestione dell'ansia, erogato in modalità sincrona al quale hanno partecipato 185 risorse. Il corso ha previsto oltre la parte teorica, anche una parte pratica di esercitazioni relative alle tecniche per la gestione dell'ansia in momenti particolarmente stressanti. In relazione ai piani pensionistici integrativi, Sielte dispone di un fondo pensione negoziale a contribuzione definita del settore delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione, Fondo Nazionale Pensione Complementare per i dipendenti delle Aziende di Telecomunicazione – "Telemaco". L'obiettivo di tale Fondo pensione è quello di consentire agli aderenti di disporre, all'atto del pensionamento, di prestazioni pensionistiche complementari del sistema obbligatorio. Telemaco è destinato agli operai, impiegati e quadri, assunti a tempo indeterminato o con contratto di apprendistato di cui all'art. 20 del CCNL; possono, altresì, aderire a Telemaco i soggetti fiscalmente a carico degli aderenti e dei beneficiari iscritti al Fondo. La contribuzione al Fondo a carico delle aziende è dell'1,4%. Detta contribuzione viene riconosciuta in favore dei lavoratori iscritti a Telemaco che, oltre al TFR, decidano a loro volta di contribuire al Fondo pensione con un contributo minimo dell'1% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto.

5.3.1 Smart Working

Nel 2022 l'azienda ha siglato un accordo con le parti sociali per la regolamentazione dell'utilizzo dello smart working. L'accordo, a adesione volontaria ed individuale, prevede l'utilizzo di tale strumento per tutte le mansioni remotizzabili nella misura di 1 giorno minimo a settimana, con possibilità di estensione a discrezione dei responsabili delle varie funzioni.



5.4 Forza lavoro

Al 31 dicembre 2022, le persone di Sielte sono 2041.

Si riporta di seguito un resoconto relativo all’anno 2022 (tutti i dati riportati sono da intendersi al 31/12/2022) per meglio inquadrare la conformazione della forza lavoro dell’azienda:

Dipendenti (GRI 2-7; GRI 405-1-b)

Composizione dei dipendenti per genere e fasce d’età (GRI 2-7-a)			
Genere	Età	al 31/12/2022	%
Uomo	< 30 anni	144	7,06
	30-50 anni	859	42,09
	> 50 anni	865	42,38
Totale dipendenti Uomo		1868	91,52
Donna	< 30 anni	10	0,49
	30-50 anni	142	6,96
	> 50 anni	21	1,03
Totale dipendenti Donna		173	8,48
Totale dipendenti (di cui: 12 Dirigenti, 1.104 Impiegati, 925 Operai)		2041	100,00
Totale dipendenti under 30		154	7,55
Totale dipendenti 30-50 anni		1001	49,04
Totale dipendenti over 50		886	43,41

Inquadramento contrattuale dei dipendenti per genere e regione nel 2022* (GRI 2-7-b)			
Tipologia contrattuale	Genere		Totale
	Uomo	Donna	
Tempo indeterminato	1784	172	1956
Tempo determinato	84	1	85
Full time	1840	133	1973
Part time	28	40	68

*l’area “regione” considerata è tutto il territorio italiano

I lavoratori a tempo determinato e/o in regime di part-time sono legati alle esigenze tecnico organizzative in relazione alla tipologia di commessa. Le posizioni lavorative vengono aperte nel rispetto della parità di genere e senza alcuna discriminazione e la valutazione viene fatta sull’idoneità al profilo delineato. Occorre precisare che, per la tipologia di attività svolta dall’azienda, soprattutto quella relativa alle

Tlc, nel comparto operativo vi è una forte prevalenza di personale maschile in quanto l’offerta del mercato per la gran parte delle mansioni richieste trova basso riscontro in ambito femminile. Coerentemente con il percorso già intrapreso, Sielte proseguirà a perseguire misure volte alla parità di genere sia nella ricerca di personale sia nei percorsi formativi, impegnandosi nel riconoscere i risultati raggiunti.

5.5 Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti

Negli ultimi anni si è assistito ad un costante aumento della forza lavoro in linea con l’aumento delle attività e l’ampliamento verso nuove aree di business, principalmente nel settore tecnologico, che richiedono l’impiego di risorse altamente specializzate e skillate.

Le assunzioni totali, di personale diretto Sielte nel 2022 sono state 203, parallelamente a 182 uscite. Questi risultati equivalgono rispettivamente ad un tasso di assunzione del 10 %, mentre il tasso di turnover è pari al 9 %. La percentuale di giovani (under 30) assunti nel periodo è del 36,95 %. Per favorire l’empowerment femminile, Sielte, nel corso dell’anno 2022, ha promosso alcune iniziative volte all’inclusione e alla promozione della parità di genere. Inoltre, abbiamo aderito ad un evento di Employer Branding a tema “STEM Girl”, per promuovere l’occupazione femminile in posizioni lavorative in ambito economico, scientifico, tecnologico e matematico. Le nostre selezioni, puntualmente rivolte ad entrambe i sessi, nel 2022 hanno portato all’inserimento per il 14% di personale donna in azienda rispetto al totale degli inserimenti. Il dato deve tener conto di una specifica, le candidature femminili che abbiamo ricevuto sono al 99%

rivolte a ruoli di stampo amministrativo o commerciale o di impiegato tecnico. Infatti, se si considerano solo i dati relativi alle posizioni amministrative, la percentuale sale al 34% di donne sul totale degli assunti per tali posizioni.

Questi i dati:

Anno 2022

- Donne inserite su posizioni amministrative: 34% degli inseriti;
- Donne inserite su posizioni di impiegato tecnico (Help Desk, Back Office, Assistenza tecnica da remoto, progettazione): 14% degli inseriti.

Per il mondo impiegatizio tecnico, dunque, abbiamo un flusso di inserimenti femminili frequente soprattutto in alcuni ambienti di lavoro. Prendendo ad esempio il nostro centro di eccellenza di Segrate, si segnala che in questi anni è stato progressivamente potenziato il numero di donne dedicate alle attività. Dal 2012 al 2022 si è passati dalla totale assenza di risorse donne al 36 % del 2022.

Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti (GRI 401-1)

Numero totale e percentuale di nuovi dipendenti assunti durante il periodo di rendicontazione, suddivisi per età, genere e regione (GRI401-1-a)*

Composizione dei dipendenti assunti per genere e fasce d'età			
Genere	Età	al 31/12/2022	%
Uomo	< 30 anni	69	33,99
	30-50 anni	96	47,29
	> 50 anni	9	4,43
Totale assunti Uomo		174	85,71
Donna	< 30 anni	6	2,96
	30-50 anni	22	10,84
	> 50 anni	1	0,49
Totale assunti Donna		29	14,29
Totale dipendenti under 30		75	36,95
Totale dipendenti 30-50 anni		118	58,12
Totale dipendenti over 50		10	4,93

*l'area "regione" considerata è tutto il territorio italiano

Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti (GRI 401-1)

Numero totale e percentuale di avvicendamento di dipendenti durante il periodo di rendicontazione per età, genere e regione (401-1-b)*

Turnover dei dipendenti per genere e fasce d'età			
Genere	Età	al 31/12/2022	%
Uomo	< 30 anni	40	21,98
	30-50 anni	83	45,60
	> 50 anni	49	26,92
Totale Uomo		172	94,51
Donna	< 30 anni	-	-
	30-50 anni	10	5,49
	> 50 anni	-	-
Totale Donna		10	5,49
Totale under 30		40	21,98
Totale 30-50 anni		93	51,10
Totale over 50		49	26,92

*l'area "regione" considerata è tutto il territorio italiano

5.6 Congedo parentale

Tutti i dipendenti possono usufruire del congedo parentale, come previsto dalla contrattazione collettiva nazionale.

Congedo parentale (GRI 401-3)*

Numero totale dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, suddivisi per genere (401-3-b)

Genere	al 31/12/2022	%
Uomo	7	35,00
Donna	13	65,00

Numero totale dei dipendenti che sono ritornati al lavoro nel periodo di rendicontazione al termine del congedo parentale, suddivisi per genere (401-3-c)

Genere	n.r.	%
Uomo	7	100,00
Donna	13	100,00
Totale	20	100,00

Numero totale dei dipendenti che sono ritornati al lavoro al termine del congedo parentale e che erano ancora alle dipendenze dell'organizzazione 12 mesi dopo essere rientrati al lavoro, suddivisi per genere (401-3-d).

Genere	dopo 12 mesi	%
Uomo	7	100,00
Donna	12	92,31
Totale	19	95,00

* è stato preso in considerazione il congedo parentale facoltativo, l'azienda non ha dati sul totale degli aventi diritto in quanto non vengono richieste specifiche informazioni al lavoratore sia in fase di assunzione che di tutto il suo ciclo di vita in azienda (401-3-a).

La totalità dei lavoratori che ha usufruito del congedo parentale è rientrata a lavoro. Il tasso di rientro fa riferimento ai lavoratori rientrati a lavoro dopo il congedo.

Il tasso di retention fa riferimento ai lavoratori ancora in azienda a 12 mesi dal rientro dal congedo, calcolati sul totale dei dipendenti che hanno usufruito del congedo.

5.7 Sviluppo delle competenze

La nostra visione è improntata a una cultura di apprendimento continuo, dove investire nelle competenze dei nostri dipendenti significa investire nel successo dell'intera organizzazione. La formazione costante è fondamentale per mantenere un alto livello di innovazione e adattabilità, in modo da rispondere tempestivamente alle sfide emergenti e alle opportunità di crescita.

Inoltre, affrontiamo con determinazione la diversificazione delle nostre attività per mitigare i rischi associati alla competitività del mercato. La nostra strategia si concentra sul consolidamento della nostra posizione nei mercati attuali e su nuovi segmenti di mercato, come ad esempio quelli della digitalizzazione in ambito IT e della cyber security, consentendoci di ampliare la nostra offerta e raggiungere nuovi clienti. La formazione riveste un ruolo fondamentale in questo processo, poiché abilita il nostro personale a sviluppare competenze e conoscenze in settori emergenti, favorendo la nostra crescita sostenibile a lungo termine.

Tali competenze specialistiche ci consentono oggi di essere leader nei settori di riferimento, contribuendo ad instaurare e mantenere partnership con i maggiori vendor in ambito tecnologico.

Un altro elemento chiave per la nostra sostenibilità è il know-how aziendale, frutto dell'esperienza acquisita nel corso degli anni. Questa conoscenza interna è un prezioso asset e, per garantirne la continuità, investiamo nella formazione e addestramento dei nostri dipendenti, incentivando la condivisione delle miglio-

ri pratiche e il trasferimento delle competenze tra le diverse aree dell'azienda.

I nostri **programmi formativi** sono volti anche all'accrescimento delle conoscenze e competenze riguardanti gli aspetti di salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, la responsabilità sociale ed etica, la tutela dell'ambiente e l'uso razionale delle risorse, orientati al raggiungimento dei nostri obiettivi di sostenibilità.

I **programmi di upskilling** sono pensati per promuovere lo sviluppo delle competenze tecniche e manageriali del nostro personale, consentendo loro di affrontare le nuove sfide del settore. Allo stesso tempo, il reskilling offre opportunità per la transizione a nuovi ruoli e iniziative, contribuendo a mantenere un'elevata flessibilità organizzativa.

La nostra dedizione alla formazione, volta all'accrescimento continuo del know-how aziendale, è parte integrante della nostra strategia di sostenibilità, guidando il nostro percorso verso una crescita responsabile, innovativa e in grado di creare valore a lungo termine per tutte le parti interessate.

5.7.1 I giovani e la Formazione

Nella ricerca delle figure Junior, Sielte ha scelto, sin dal 2015, il modello di formazione pre-assuntiva che spesso rappresenta un ponte tra la scuola e il lavoro. I ragazzi vengono avvicinati a questo mondo ed orientati verso attività on field o di assistenza tecnica da remoto. I percorsi di formazione sono momenti im-

portanti in quanto si inizia a conoscere l'attività con contenuti teorici, momenti pratici e di laboratorio. Al termine è previsto un percorso di affiancamento nel quale mettere in atto quanto è stato appreso in aula, l'inserimento nel mondo del lavoro è quindi mediato e progressivo. I giovani, provenienti da varie parti di Italia, vengono inoltre facilitati in quanto nei primi tre mesi di assunzione ricevono supporto per il pagamento dell'alloggio.

Anche per i ruoli per i quali non si prevede formazione pre-assuntiva, viene promossa l'acquisizione di competenze tramite training on the job e attraverso successivi momenti formativi.

In linea con gli interventi di formazione promossi per i neo assunti, Sielte si impegna a implementare progetti formativi e specifici programmi che possano aiutare il personale già in forza ad affrontare e mitigare l'impatto potenzialmente negativo legato alla resistenza al cambiamento culturale e professionale. Nel corso del 2022 l'azienda ha sviluppato internamente, attraverso dei formatori certificati, un corso di "formazione formatori" dedicato a quelle figure che hanno il compito di accogliere ed affiancare le nuove risorse che entrano in azienda.

Chi accoglie questi lavoratori ed è dedicato all'affiancamento è spesso un lavoratore che proviene dal mondo tecnico dove ha avuto modo di acquisire molte competenze tecniche ma, in alcuni casi, non ha tutti gli strumenti gestionali necessari. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di dotare queste risorse di tutte le competenze soft necessarie per svolgere a



pieno il proprio ruolo. I temi affrontati sono volti ad implementare le competenze di questi lavoratori su tematiche di accoglienza, affiancamento, motivazione, trasformazione digitale, per renderli preparati e

5.8 Orientamento al cambiamento

L'azienda, nel contesto di un programma di IT transformation ha attivato un processo di change management volto a gestire il processo di cambiamento all'interno dell'organizzazione.

Il programma di IT transformation prevede l'introduzione di una soluzione ERP moderna in cloud che soddisfi le esigenze derivanti dall'evoluzione del business in termini di maggiore agilità operativa, velocità dei processi decisionali e che risponda ai migliori standard di sicurezza, al fine di facilitare il cambiamento.

Per supportare l'azienda nell'adozione del nuovo ERP è stata sviluppata tale iniziativa, che si concentra sulla comprensione delle sfide e delle opportunità che il cambiamento comporta e sulla creazione di un ambiente in cui le persone siano coinvolte, preparate e supportate nel periodo di transizione, per cercare di affrontare al meglio le resistenze al cambiamento che possono emergere all'interno dell'organizzazione.

L'azienda è consapevole e crede fortemente che il coinvolgimento delle persone è un elemento chiave per il successo del progetto.

Sono stati individuati all'interno di ogni funzione dei

predisposti nella gestione dei neo-inseriti e nel trasmettere loro i valori dell'azienda. La formazione ha riscosso un significativo successo nei discenti e sarà replicata nell'anno 2023.

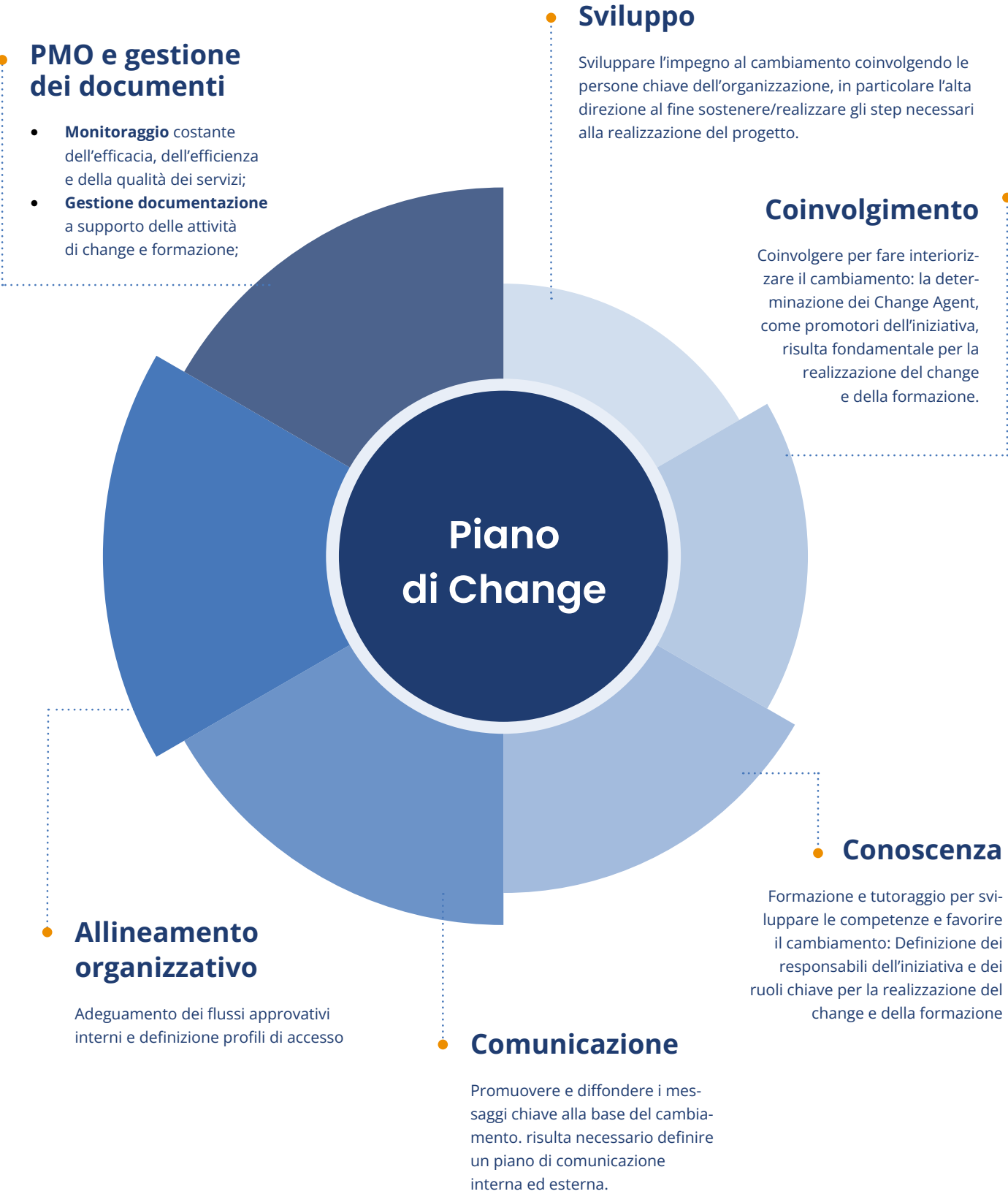
Change Agent, che avranno il ruolo di:

- **promuovere** il cambiamento all'interno della propria funzione;
- **coinvolgere** i propri colleghi sulle iniziative avviate;
- **conoscere** il sistema ERP in modo da poter supportare attivamente i propri colleghi;
- **supportare** i colleghi tramite l'erogazione di specifiche sessioni formative.

Per facilitare il ruolo dei change agent, sono previsti incontri informativi, sessioni di formazione e workshop per condividere informazioni sul progetto, evidenziare i benefici attesi e rispondere alle domande e preoccupazioni dei dipendenti. Successivamente si passerà alla fase di training sulle nuove funzionalità del sistema, sulle nuove procedure operative e sulla gestione dei dati. La formazione sarà personalizzata in base alle esigenze specifiche di ciascun reparto e ruolo all'interno dell'organizzazione. In conclusione, l'iniziativa di change management rappresenta un elemento imprescindibile per guidare con successo la trasformazione dei sistemi informativi aziendali attraverso l'implementazione di un nuovo sistema ERP. Investire nella gestione efficace del cambiamento consente di massimizzare i benefici

dell'innovazione tecnologica, migliorare la collaborazione tra i dipendenti e garantire il successo a lungo termine

ne dell'azienda nel panorama competitivo e in continua evoluzione dei settori in cui opera.



5.9 Formazione e aggiornamento continuo

Una delle principali leve per promuovere un continuo miglioramento è la formazione. Nel corso dell'anno 2022, sono state intraprese diverse attività formative e importanti progetti, che hanno portato all'erogazione di 59.883 ore di formazione. Di queste, 35.789 sono state le ore dedicate alla salute e sicurezza, e 23.182 ore su tematiche formative tecniche, di aggiornamento e conseguimento di certificazioni, manageriali e sulle soft skills e 862 ore dedicate alla formazione ambientale per la gestione dei cantieri. Inoltre, possiamo aggiungere ulteriori 4.172 ore, erogate al personale in Somministrazione.

Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente (PO) (GRI 404-1)*

Per tutti i dipendenti (404-1-a):

	2022 (nr.)
Totale ore di formazione**	59.883
Media pro capite***	29,34
Totale ore di formazione tecnica, manageriale, sviluppo skills	23.182
Media pro capite	11,4

Numero medio ore di formazione divisa per genere (404-1-a-i):

	Uomini (nr.)	Donne (nr.)
Totale ore formazione****	19.105	4.077
Media formazione pro-capite	10,23	23,57

Numero medio ore di formazione divisa per categoria di dipendenti (404-1-a-ii)

	Ore (nr.)
Dirigenti	8
Impiegati (amministrativi + tecnici)	16,87
Operai	4,81

* per il numero totale dei dipendenti e per il totale distinto tra uomini e donne vedi dati GRI 2-7

**le ore rappresentano il totale di formazione tecnica, manageriale, su tematiche di SSL e ambientali, di sviluppo delle skills erogata al personale diretto Sielte, ad esclusione dell'addestramento in campo da parte dei tutor

***considerato per il calcolo il numero totale dipendenti al 31/12/2022

****il calcolo è relativo alla formazione tecnica, manageriale e di sviluppo delle skills

Gli ambiti dei programmi formativi (GRI 404-2) sono:

Area tematica formazione	Assistenza offerta
Salute e sicurezza	Per l'ambito “Salute e Sicurezza” sono stati erogati corsi in aula tradizionale e in FAD, relativi alla formazione generale, specifica, particolare e aggiuntiva così come definita dal D.lgs. 81/08 e dagli Accordi Stato-Regione.
Ambiente	Per l'ambito “Ambiente” sono stati erogati corsi in modalità FAD necessari a creare le competenze, non solo teoriche, ma pratiche, per coloro che ricoprono ruoli fondamentali come quello del QHSE Specialist.
Certificazione	Nell'ambito “Certificazione” sono stati messi in atto percorsi specifici, sia in modalità FAD Sincrona che in Aula tradizionale, volti all'ottenimento di competenze e certificazioni soprattutto in ambito Project Management (es. PMP, CAMP) e tecnologico con i principali vendor di prodotti ICT (Cisco, ecc.).
Competenze manageriali	Nell'ambito “Competenze Manageriali” sono stati progettati corsi in modalità di aula e FAD volti a far acquisire competenze gestionale o a potenziarle anche attraverso una formazione basata su esercizi, role play e sessioni teoriche
Competenze trasversali	Nell'ambito delle “Competenze Trasversali” sono stati erogati piani formativi finanziati, sia in modalità FAD Sincrona che in modalità FAD Asincrona, mirati allo sviluppo delle competenze di brand awareness, tecniche di vendita e gestione dell'ansia.
Energia	Per l'ambito “Energia” ci si riferisce a percorsi di formazione a distanza specifici e rivolti al personale con ruoli inerenti l'Energy Management.
Informatica	Per l'ambito “Informatica” sono stati strutturati percorsi di formazione che affiancavano sessioni teoriche in e-learning e esercitazioni pratiche volti a sviluppare trasversalmente in azienda le competenze legate all'utilizzo di Microsoft Excel
Linguistica	Per l'ambito “Linguistica” sono stati implementati differenti livelli di corsi di formazione sulla lingua inglese, in modalità FAD Asincrona, che hanno coinvolto trasversalmente il personale delle Direzioni Generali
Tecnica	Per l'ambito “Tecnica” sono stati pianificati numerosi corsi teorico-pratici con il fine di garantire al personale operativo il possesso di adeguate competenze per lo svolgimento delle attività, soprattutto in ambito Enel



Inoltre, grazie all'accesso ai fondi interprofessionali attraverso lo strumento della formazione finanziata, sono stati sviluppati i progetti FNC somministrati e corsi sulle Soft Skills relativi a tre distinti Piani Fonarcom di seguito dettagliati:

- **PIANO FORMATIVO FONARCOM GDPR**

Sono stati coinvolti 185 lavoratori sui corsi di Gestione Ansia e Public Speaking. (ambito competenze trasversali);

- **PIANO FORMATIVO FONARCOM CSD**

(Commercial Skills Development)

Nel quale abbiamo coinvolto 345 lavoratori sui seguenti contenuti: Brand Awareness, Tecniche di Vendita; (ambito competenze trasversali);

- **PIANO FORMATIVO FONARCOM MDSD**

(Management and Digital Skills Development):

che ha visto il coinvolgimento di 56 lavoratori su tematiche legate alla certificazione CAPM, e sulle Soft Skills. (ambito certificazione);

Oltre alla formazione di cui sopra, svolta prevalentemente in modalità FAD, sono proseguiti i percorsi di riqualificazione del personale per i programmi C.I.S.FO.L. per il personale sociale, ed FNC per i Somministrati in modalità OTJ.

Al fine di combattere l'obsolescenza professionale è in atto in azienda un programma di formazione a rotazione, che attraverso un sistema di Tutor certificati possono fattivamente acquisire competenze, venire costantemente aggiornati e quindi adeguarsi al sopraggiungere delle nuove tecnologie e richieste del mercato.

È stato pianificato un programma formativo sulle tematiche di sostenibilità, gestione ambientale, gestione della sicurezza in cantiere e sistemi di gestio-

ne integrati aziendali che sarà erogato a partire dal 2023. In materia anticorruzione ISO 37001 e Responsabilità Sociale SA 8000 sono stati predisposti degli specifici corsi dedicati a tutti i neoassunti.

Tali corsi vengono erogati tramite la piattaforma FAD aziendale e fanno parte del previsto percorso di on-boarding delle risorse.

Per la gestione sostenibile della catena di fornitura, in linea con l'attestazione del rispetto dei requisiti della norma UNI ISO 20400, è stato erogato uno specifico corso di formazione sulle tematiche del sustainability procurement.

Nell'ambito del Personale tecnico commerciale e dei Sistemi Informativi aziendali, come premesso, con lo scopo di arricchire il know how aziendale, le competenze specialistiche e instaurare e mantenere le partnership con i maggiori vendor in ambito tecnologico, vengono sviluppati specifici piani di formazione e addestramento. Tali piani nel 2022 hanno

previsto l'esecuzione di corsi volti all'ottenimento di certificazioni Cisco Systems, Huawei Technologies, HPE Aruba Networks, Cradlepoint, Fortinet, Palo Alto, Bosch Security, Milestone Systems MICROSOFT, ZABBIX ecc ed altri relativi ai sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, erogazione servizi IT e cyber security. Nel 2022 possiamo vantare oltre 250 certificazioni tecniche.

Sielte S.p.A è da sempre attenta nel supportare i propri collaboratori nell'acquisizione e aggiornamento delle proprie competenze tecniche per fronteggiare le sfide del mercato di riferimento. Ma proprio alla luce delle continue evoluzioni del mercato e dei suoi stakeholder si sta sempre più impegnando nel progettare nuovi metodi e impianti formativi che possano sostenere i dipendenti anche nella loro riqualificazione professionale, soprattutto nell'ambito delle cosiddette soft skills, sia personali che digitali,

sempre più centrali nel garantire un servizio efficace ed efficiente.

Per il 2023 è stato approvato il piano previsionale della formazione che prevede un sostanziale incremento in termini di corsi erogati ed ore.

In particolare, l'obiettivo, per gli ambiti sopra riportati e per ulteriori ambiti individuati, tra tutti quello della Digital transformation e quello della sostenibilità, è quello di erogare al personale sociale ed al personale con contratto di somministrazione un totale di circa 190.000 ore di formazione.

Nell'ambito della diversità, equità e inclusione verrà erogata specifica formazione agli auditor interni, alla

funzione PO, al board e poi a cascata a tutta la popolazione aziendale sotto forma di sensibilizzazione sui temi e sul sistema di gestione ISO 30415 in fase di implementazione.

Per affinare il lavoro sulla valutazione degli impatti e dei rischi associati alle tematiche ESG e relativa rendicontazione, per il gruppo di sostenibilità è previsto un piano formativo specifico che inizierà con un GRI standards course al fine di ampliare le competenze e consolidare il supporto strategico verso l'alta direzione in ottica di transizione ecologica e sviluppo sostenibile dell'azienda.

5.10 Salute, Sicurezza e Benessere

La Salute, la sicurezza e il benessere sono elementi fondamentali per un ambiente di lavoro sano e produttivo. Ogni lavoratore deve sentirsi al sicuro sul suo posto di lavoro e noi di Sielte ci impegniamo affinché questo possa accadere sempre.

Sielte è consapevole che, attraverso la sua attività possa generare degli impatti sulla salute e la sicurezza dei propri dipendenti, sul loro benessere e sull'equilibrio vita-lavoro. In particolare, uno degli impatti

potenzialmente negativi che l'azienda si impegna a mitigare è quello relativo agli infortuni e/o danni alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori.

Per far ciò, l'azienda ha emesso una politica della salute e sicurezza ed una stop work policy.

Questi due documenti sanciscono l'impegno di Sielte su tali tematiche e su cui l'azienda fonda la propria strategia, in linea con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite e con il Codice Etico Aziendale.

La politica aziendale costituisce un riferimento fondamentale ed essenziale per tutti i partecipanti alla vita aziendale e per tutti coloro che, esterni all'Azienda, hanno con essa rapporti.

La politica esprime la missione aziendale per quanto concerne la salute e la sicurezza nell'ambiente di lavoro, da cui derivano obiettivi e programmi di miglio-

ramento continuo.

Il Datore di Lavoro si impegna costantemente, insieme a tutti i Dirigenti e ai preposti ad assicurare la sicurezza personale e la salute di ogni Lavoratore.

Allo scopo di conseguire questo obiettivo in azienda la prevenzione dei rischi per la sicurezza e la salute sono parte integrante di ogni fase lavorativa.

Tutti i Lavoratori devono rispettare scrupolosamente le direttive di sicurezza stabilite e comunicate.

Per garantire, nello svolgimento di tutte le attività lavorative presso gli uffici, magazzini e tutti gli altri luoghi di lavoro, la protezione dell'incolumità fisica dei lavoratori e di tutte le altre parti interessate, la garanzia dell'igiene dei luoghi di lavoro, Il management della Sielte S.p.A. si impegna a:

- **definire** e mettere in atto metodologie per l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi per la Salute, la Sicurezza e la progettazione di opportune misure di prevenzione, protezione e controllo degli impatti tenendo nella dovuta considerazione le variabili organizzative tecnologiche e sociali coinvolte;
- **rispettare** rigorosamente i requisiti derivanti dalla legislazione esistente e futura in materia di salute e sicurezza e, dove ritenuto appropriato, operare con limiti più severi di quelli previsti dalla legge stessa;
- **assicurare** che tutti i lavoratori siano adeguatamente informati e formati su tutte le questioni



di salute e sicurezza relative alle attività di Sielte S.p.A. sia all'atto dell'assunzione che durante tutto il periodo di permanenza in azienda;

- **cooperare** con le autorità pubbliche, con le associazioni di categoria e con tutti gli altri interlocutori istituzionali e sociali per promuovere l'attenzione verso la salute e sicurezza e per sviluppare l'uso delle migliori tecnologie disponibili e delle conoscenze in materia, anche rendendo pubbliche e accessibili le proprie politiche;
- **ricercare** fornitori di beni e servizi che condividano, a livello di intenti e di comportamenti attuati, i principi di salvaguardia di salute e sicurezza di Sielte S.p.A. e sviluppare con loro rapporti di collaborazione stabili e di reciproco beneficio;
- **prevenire** gli infortuni e le malattie professionali e migliorare continuamente il proprio Sistema di gestione della salute e della sicurezza.

Sielte adotta un sistema di gestione della salute e della sicurezza, applicato a tutti i dipendenti e lungo la propria catena di fornitura, certificato in conformità agli standard internazionale UNI EN ISO 45001, SA8000 e compliance al D. Lgs 81/08 s.m.i. e a tutta la normativa applicabile in materia di salute e sicurezza. Il Sistema di Gestione si basa sull'implementazione di una serie di processi e procedure volte all'identificazione dei pericoli, alla valutazione qualitativa e quantitativa dei rischi, alla pianificazione e attuazione delle misure di prevenzione e protezione, nonché alla verifica dell'efficacia, alle eventuali azioni correttive e alla preparazione delle squadre operative.

5.10.1 Struttura organizzativa della Sicurezza Sielte

Per attuare e mantenere il sistema relativo alla salute e sicurezza dei lavoratori, è stata implementata una struttura a supporto del Datore di Lavoro delegato dal Presidente, al fine di garantire una presenza capillare su tutto il territorio in cui opera l'azienda.

Tale struttura prevede la presenza di:

- **site manager**, con la responsabilità di tutte le questioni di salute sicurezza e ambiente relative alle sedi operative;
- **responsabili delle strutture operative**, con la responsabilità di tutte le questioni di salute sicurezza e ambiente relative alle operations esterne.

Tali figure, in qualità di dirigenti delegati dal datore di lavoro, a loro volta compongono le sottostrutture

territoriali, nominando: preposti e addetti alle emergenze, sia per le sedi che per i cantieri operativi.

Inoltre, l'azienda si avvale di una struttura tecnica interna dedicata, formata e in continuo aggiornamento, ovvero il servizio di prevenzione e protezione, guidato dal RSPP e ASPP in staff, che lavora in stretta collaborazione con i Sistemi di Gestione Integrati qualità, sicurezza, ambiente, energia e sostenibilità per gli aspetti afferenti alla ISO 45001. Per gli aspetti relativi alla sorveglianza sanitaria, la figura di riferimento è il medico competente. L'Ufficio SPP supporta il datore di lavoro ed i dirigenti delegati nel monitoraggio costante delle scadenze, della formazione, delle idoneità sanitarie, dei dispositivi di protezione individuali e collettivi e provvede ai vari aggiornamenti.

Inoltre, l'ufficio SPP, in qualità di ente esperto interno, provvede all'aggiornamento delle valutazioni dei rischi. Per quanto riguarda l'aggiornamento legislativo, l'azienda si avvale anche di un consulente esterno che puntualmente (per gli aggiornamenti rilevanti o per l'introduzione di nuovi rischi) e comunque trimestralmente, supporta l'organizzazione nell'aggiornamento dell'elenco della normativa applicabile all'azienda.

Il Datore di Lavoro richiede a tutti i suoi Collaboratori di impegnarsi nell'attuare quanto necessario per prevenire i rischi per la salute e la sicurezza in funzione delle Responsabilità e delle Competenze che ad ognuno sono state assegnate e si impegna ad assicurare la disponibilità di tutte le risorse necessarie per conseguire questo obiettivo ed a verificare periodicamente il grado di adesione a questo impegno da parte dei Dirigenti, dei Preposti e dei Lavoratori stessi,

rilevando e gestendo le eventuali Non Conformità ed attivando le necessarie Azioni Correttive.

5.10.2 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi

Sielte ha individuato e valutato i pericoli e i rischi connessi alle attività aziendali e ai luoghi di lavoro dove le stesse vengono espletate, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Le mansioni ricadenti nella valutazione dei rischi, coincidenti con la totalità delle mansioni svolte in azienda, sono: Assistente Lavori, Assistente Lavori Ferroviari, Giuntista Rame e fibra ottica, Installatore Collaudatore Apparati, Impiantista, Installatore Posa Cavi, Addetto Lavori Ferroviari, Addetto Scavi, Escavatorista, Autista Mezzi Pesanti, Magazziniere, Impiegato d'ufficio.

Per l'identificazione dei rischi, in ottemperanza dei requisiti legislativi, normativi e procedurali interni, vengono eseguite analisi tramite banche dati INAIL, vengono effettuati sopralluoghi in campo, colloqui con responsabili operativi che conoscono aspetti organizzativi e modalità di svolgimento delle attività, interviste al personale aziendale, audit e rilievi strumentali, statistiche ed analisi relative agli infortuni.

Tutto questo processo avviene attraverso il confronto con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e la partecipazione dei medici competenti. Un ruolo importante è svolto dal servizio di medicina del lavoro che, attraverso il protocollo sanitario e la sorve-

glianza sanitaria, tutela lo stato di Salute e Sicurezza dei lavoratori, tenendo conto dei fattori di rischio professionale correlati all'ambiente di lavoro e all'attività eseguite al suo interno. Il documento nel quale sono individuate le persone di Sielte, i luoghi e le attività per una corretta valutazione del rischio per mansione è il documento di valutazione dei rischi (DVR). La finalità che si vuole ottenere attraverso i DVR è quella di adottare idonee misure di prevenzione e protezione per evitare il verificarsi di infortuni e/o malattie professionali, attraverso un processo di valutazione dei rischi presenti nelle attività lavorative e di individuare i dispositivi di protezione individuali e collettivi da utilizzare nei casi in cui sia comunque presente un rischio residuo non eliminabile.



La valutazione del rischio è intesa come l'insieme di tutte quelle operazioni, conoscitive e operative, che devono essere attuate per sviluppare una stima del rischio di esposizione ai fattori di pericolo per la sicurezza e la salute del lavoratore, in relazione allo svolgimento delle lavorazioni assegnategli.



La valutazione del rischio implementata da Sielte è pertanto un'operazione complessa che richiede necessariamente, per ogni ambiente o posto di lavoro considerato, una serie di operazioni successive e conseguenti tra loro che provvedono a:

- identificare le sorgenti di pericolo;
- identificare i lavoratori (per mansione lavorativa) ed i rischi potenziali a cui sono esposti;
- effettuare la valutazione di detti rischi dal punto di vista "qualitativo" e/o "quantitativo";
- effettuare lo studio sulla possibilità di eliminare i rischi alla fonte / all'origine con l'adozione di idonee misure preventive e, qualora questo non risultasse sufficiente, individuare le misure protettive;

- identificare ed attuare il percorso formativo, informativo ed addestrativo a cui deve essere sottoposto ciascun lavoratore (sempre per mansione lavorativa);
- pianificare ed attuare gli interventi individuati in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori ed il loro monitoraggio e controllo dell'efficacia attraverso:
 - ispezioni e controlli in campo,
 - audit di sistema,
 - analisi dei dati raccolti,
 - riesame periodico da parte dell'alta Direzione sia sotto il profilo della adeguatezza, efficacia ed efficienza e sia dal punto di vista della sua gestione;
- prendere decisioni sulla necessità di introdurre ulteriori provvedimenti per efficacemente eliminare o limitare i rischi.

La Valutazione del Rischio viene effettuata ai sensi dell'art.28 del D. Lgs. 81/08.

Le attività coperte dal sistema di gestione della salute e sicurezza sono quelle riportate nello scopo della certificazione.

Inoltre, per le attività effettuate all'interno degli immobili aziendali la Valutazione dei Rischi è fatta attraverso DVR specifici emessi per ogni sede in cui sono valutati i rischi relativi alle mansioni interne, ovvero magazzinieri e videoterminalisti.

La valutazione dei rischi per le attività effettuate su cantieri che rientrano nella casistica del Titolo IV del D Lgs 81/08 (cantieri temporanei o mobili in cui si effettuano lavori edili o di ingegneria civile) o per quelle attività tipicamente impulsive in campo, ma che non rientrano nel titolo IV (art. 26) è effettuata, caso per caso, con la redazione di specifici Piani Operativi di Sicurezza o Piani della Sicurezza.

Sono state implementate e vengono costantemente aggiornate apposite istruzioni operative che rappresentano specifiche valutazioni dei rischi.

Inoltre, sia per i centri operativi che per i singoli cantieri sono implementati i piani di emergenza sui quali i lavoratori ricevono specifica formazione ed eseguono periodiche esercitazioni per verificarne la corretta applicazione. L'aggiornamento dei processi, delle procedure e dei documenti di sicurezza, allo scopo di assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali in tema di salute e sicurezza sul lavoro, avviene con la applicazione delle tecniche del cosiddetto "ciclo di Deming" o PDCA

(Plan - Do - Check - Act).

La periodicità di aggiornamento delle valutazioni dei rischi deriva, oltre che da quanto imposto dal D. Lgs 81/08, anche da ulteriori specifiche esigenze, come ad esempio l'esito di un infortunio, di un quasi incidente o l'introduzione di una nuova fase lavorativa.

La gerarchia dei controlli è definita dalle procedure aziendali e dai manuali di controllo, specifici per ogni tipologia di attività.

Sono state implementate specifiche procedure relative alla verifica e manutenzione di mezzi e attrezzature (oltre quelle definite dagli specifici manuali), nonché relative alla gestione dei dispositivi di protezione individuali/collettivi.

Sielte è inoltre costantemente impegnata alla ricerca di pratiche di lavoro sicure, mezzi e attrezzature che garantiscano un aumento della sicurezza degli operatori, in linea con l'evoluzione tecnologica.

La qualità dei processi di controllo è garantita dal coinvolgimento di tutte le parti interessate, al fine di assicurare un aumento della consapevolezza relativo ai rischi ed alle relative modalità di gestione, dalla formazione ed esperienza degli auditor e degli Addetti al servizio di prevenzione e protezione.

I risultati di questi processi vengono periodicamente monitorati ed analizzati in occasione del riesame annuale dell'Alta direzione, in occasione del quale vengono valutate anche le azioni di miglioramento e lanciati i relativi piani ed indicatori di performance a corredo.

5.10.3 Stop work policy

L'azienda adotta una Stop Work Policy, con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i lavoratori ed invitarli a segnalare al loro diretto Responsabile e richiedere la sospensione delle attività in ogni situazione di pericolo ed in caso di uso di macchine o impianti che non risultino sicure.

La Stop Work policy chiede:

- a ciascuno addetto alle attività della nostra azienda o di partner (appaltatori) di intervenire per fermare qualsiasi attività che possa mettere a rischio la propria salute e sicurezza o quella degli altri con cui interagisce e di segnalare l'evento di "Stop Work" al diretto responsabile;
- a ciascun responsabile della nostra azienda che ha ricevuto la segnalazione di Stop Work di gestire la stessa come previsto nella specifica procedura aziendale di gestione degli "Incidenti e Mancati Incidenti o Near Miss" in quanto l'origine dell'evento è lo stesso degli infortuni veri e propri, con la sola differenza che, per una serie di circostanze favorevoli, la catena degli eventi si è interrotta e quindi essi sono importanti indicatori di rischio che vanno esaminati nelle analisi di sicurezza.

Nel corso del 2022 durante tutte le sessioni formative e informative erogate dal SPP, è stato ribadito tale concetto, al fine di garantire una partecipazione seria

e consapevole da parte di tutti i lavoratori. Sielte chiede l'impegno anche a tutti i propri fornitori di accettare le politiche aziendali e di rispettare tali principi.

5.10.4 Attività di controllo e monitoraggio

Analogamente a quanto previsto per i controlli qualità in campo, anche per i controlli relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, le modalità di effettuazione e l'architettura del sistema sono le medesime con maggiore attenzione alla gestione delle eventuali non conformità. La differenza sostanziale risiede nel manuale utilizzato per l'effettuazione dei controlli, in quanto per le tematiche di Salute, Sicurezza e Ambiente è stato sviluppato uno specifico manuale.

Anche il medico competente svolge un ruolo fondamentale nella verifica e controllo dei luoghi di lavoro attraverso i sopralluoghi come disciplinato dall'Art. 25 del D. Lgs 81/08.

Ulteriori attività di controllo e monitoraggio sono affidate ai Dirigenti delegati per la sicurezza che, anche mediante l'ausilio della funzione Pianificazione & Supporto e dei magazzini, hanno la responsabilità di verificare lo stato d'uso e la periodicità delle manutenzioni ordinarie di mezzi, attrezzature e dispositivi di protezione.

Il SPP infine, tiene sotto controllo, mediante il sistema informatico aziendale, l'andamento di tutti gli infortuni ed i Near Miss registrati.

«Sielte chiede una
partecipazione seria
e consapevole sulla
sicurezza da parte
di tutti i Lavoratori»

5.10.5 Infortuni

Di seguito si riporta la situazione relativa agli infortuni per il 2022.

Infortuni sul lavoro (GRI 403-9)

Per tutti i dipendenti (403-9-a):

	2022	
	nr	tasso %
Il numero e il tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	1	0,0333
Il numero e il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0	0
Il numero e il tasso di infortuni sul lavoro registrabili	80	2,65
Il numero di ore lavorative svolte	6.033.404	-
Le tipologie principali di infortuni sul lavoro	Incidente stradale/disattenzione	

N.B.
- i tassi sono calcolati in base a 200.000 ore lavorate;
- i dati sono calcolati secondo la norma UNI 7249.

A seguito di un incidente mortale tra un mezzo aziendale ed un camion, l'azienda ha avviato un'apposita campagna nel processo di sensibilizzazione verso la guida sicura già precedentemente avviato. Sono state inviate delle informative a tutti i lavoratori ed è stato conse-

gnato un opuscolo di guida sicura a tutti i conducenti di mezzi aziendali. Sono in fase di sviluppo, inoltre, degli specifici corsi di guida sicura. Nel Manuale Controllo Lavori "Sicurezza e Ambiente" è stato integrato specifico punto relativo ai controlli sulla guida sicura.

I principali fattori che hanno causato infortuni sono: urto contro oggetti, caduta al piano, piede in fallo, sforzo. Tutti gli infortuni sono stati analizzati per comprenderne al meglio le cause, riconducibili principalmente a: inciampamento, disattenzione, svolgimento improprio di azione, evento esterno non prevedibile, incidente stradale. A seguito di tali studi sono state implementate delle specifiche azioni, concretizzatesi soprattutto in opere di sensibilizzazione e programmi formativi mirati per i lavoratori, con contestuale aumento dei controlli e di personale in campo addetto alla vigilanza.

5.10.6 Team investigativo salute e sicurezza

Al fine di elevare il livello generale di consapevolezza sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e prevenire il verificarsi di accadimenti pericolosi con l'individuazione di eventuali opportunità di miglioramento, come definito dal sistema di gestione aziendale certificato ISO 45001, viene attivato, a cura del RSPP, entro 7 gg dalla conoscenza di un evento infortunistico, il Team Investigativo territorialmente competente nei seguenti casi:

- 1. di infortunio con prognosi superiore a 15 giorni solari e di infortunio in cui siano trascorsi più di 15 giorni solari dalla data di avvenimento dell'infortunio con prognosi iniziale inferiore a 15 giorni;
- 2. di infortunio mortale;
- 3. in tutti quei casi riscontrati dal RSPP e degni di essere evidenziati o maggiormente attenzionati,

compresi eventuali e particolari mancati infortuni (Near Miss) e gli infortuni in itinere.

Il Team Investigativo generalmente è composto da: Site Manager / Responsabile delle Attività, dal Preposto, dall'RLS ed eventualmente, se necessario, anche dal RSPP stesso, dal Medico Competente e da un Rappresentante dell'Ufficio Legale.

Il SPP è tenuto, pertanto, a tenere sotto controllo, mediante il sistema informatico aziendale, il conteggio dei giorni di prognosi di tutti gli infortuni ed i Near Miss registrati. Il compito del Team Investigativo è quello di analizzare l'evento, individuare le cause ed intraprendere le opportune azioni correttive.

5.10.7 Comitato salute e sicurezza

In azienda è stato istituito un Comitato Salute e Sicurezza con il compito e la responsabilità di garantire che sia attivo all'interno della SIELTE un comitato stabile sulle tematiche relative alla Salute e Sicurezza dei lavoratori.

Il Comitato Salute e Sicurezza (CSS) è stato istituito anche per rispondere ai requisiti dello standard SA8000, cui l'azienda risulta certificata, che richiedono la costituzione di un Comitato per l'indirizzo e la valutazione delle politiche attive e per il coordinamento nazionale delle attività di vigilanza e miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Il Comitato Salute e Sicurezza rientra, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 81/08, tra le misure

atte a garantire un miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza in azienda.

Il Comitato Salute e Sicurezza è composto dal Datore di Lavoro, che ne pianifica gli incontri e lo coordina, dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente Energia e Sostenibilità, dal Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale, dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, dal Medico Competente Coordinatore e dal Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale.

Il Comitato Salute e Sicurezza si riunisce, con una cadenza almeno annuale, per:

- approfondire le modalità e le cause degli incidenti e mancati incidenti accaduti e promuoverne le opportune azioni preventive e correttive;
- analizzare la statistica degli incidenti e mancati incidenti per frequenza, gravità, mansione, tipologia e territorialità e promuoverne le opportune azioni di miglioramento;
- suggerire l'eventuale necessità di far rielaborare/integrare il documento di cui all'art. 28 del D.Lgs. 81/2008, (DVR);
- suggerire l'eventuale necessità di far rielaborare/integrare alcuni documenti di sistema relativi alla salute e sicurezza.

5.10.8 Partecipazione dei lavoratori

La gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro prevede un coinvolgimento a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro ai dipendenti,

anche attraverso le relative rappresentanze, garantendo un'analisi e un confronto congiunto tra tutte le parti coinvolte, tra le quali: i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), la funzione Personale e Organizzazione, il Datore di Lavoro ed il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP).

Vengono organizzati incontri periodici per la condivisione delle tematiche di Salute e Sicurezza per i dipendenti di Sielte (ad esempio riunione ex art. 35 D. Lgs. 81/08).

Tutti i lavoratori, oltre che attraverso i propri rappresentanti, hanno la possibilità di segnalare direttamente pericoli, situazioni di pericolo sul lavoro, proposte e suggerimenti mediante:

- **comunicazione** al proprio responsabile ed al SPP, anche in occasione di eventi formati e informativi;
- **segnalazione** tramite modulistica near miss;
- **segnalazione** tramite sistema di whistleblowing disponibile sul sito aziendale.

Tutti i Lavoratori sono invitati a comunicare le loro osservazioni utili al miglioramento dei livelli di Prevenzione e Protezione dai Rischi.

5.10.9 Gestione delle emergenze

Sielte ha implementato delle specifiche procedure per la gestione delle emergenze e per la segnalazione di eventuali non conformità riscontrate sia in campo direttamente dai lavoratori e dai preposti, sia a seguito di audit interni ed esterni.

5.10.10 Malattie professionali

I rischi sul luogo di lavoro che, se non controllati potrebbero portare a malattie professionali sono principalmente dovuti agli agenti fisici, per la tipologia di attività di Sielte in particolar modo: rumore, vibrazioni e movimentazione manuale dei carichi.

Per ogni mansione viene effettuata la valutazione dei rischi relativa agli agenti fisici.

Malattia professionale (GRI 403-10-a)

Per tutti i dipendenti:

	u.m.	2022
Numero di decessi a seguito di malattie professionali	(n.)	0
Numero di casi di malattie professionali registrabili	(n.)	0

Le azioni intraprese dall'azienda per mitigare i rischi che potenzialmente potrebbero portare a Malattie professionali sono principalmente: formazione continua e sensibilizzazione dei lavoratori, cambiamenti organizzativi laddove si riscontri un potenziale positivo impatto in ottica di riduzione del rischio, monitoraggio continuo dello stato di mezzi, attrezzature e dispositivi di protezione individuali e collettivi, al fine di garantire la conformità continua e la massima efficienza, sostituzione di mezzi, attrezzature e DPI/DPC in linea con l'evoluzione della tecnica.

5.10.11 Formazione dei lavoratori (SSL)

L'attenzione alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori passa necessariamente attraverso la formazione e l'informazione.

Sielte, infatti, da anni sviluppa dei piani formativi interni e mediante enti terzi esperti, sia per rispondere ai requisiti dettati dal D. Lgs 81/08 e dagli accordi stato regione sulla formazione generale, specifica e particolare ed aggiuntiva, sia per aumentare sempre di più la consapevolezza circa i rischi e le giuste pratiche lavorative per garantire l'esecuzione delle attività in sicurezza.



Nel 2022 sono state erogate in totale **35.789 ore di formazione** riguardante principalmente i seguenti ambiti:

- formazione base e specifica sulla sicurezza – art. 37 “D. Lgs. 81/08”.
- Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale di III cat., per i lavori in altezza, per i lavori Elettrici e per i lavori in Ambienti Confinati.
- Addetti Antincendio.
- Addetti Primo Soccorso.
- Formazione Dirigenti Delegati per la sicurezza.
- Preposti.
- Lavori elettrici per esecuzione attività su impianti
- elettrici BT/MT – Norma CEI 11/27.
- Utilizzo Attrezzature di Lavoro.
- Utilizzo di carrelli elevatori.
- Utilizzo di piattaforme aeree.
- Utilizzo di escavatori e macchine operatrici.
- Preposti e addetti alla Segnaletica Stradale.
- Attività in ambienti confinati (camerette e gallerie di pubblici servizi) con utilizzo di tripode di recupero in emergenza.
- Salita su pali con utilizzo ramponi.
- Addestramento per utilizzo scale rimovibili.
- Formazione RLS.
- Manutenzione DPI III cat.

Di seguito si riporta il dettaglio delle ore di formazione erogate:

Numero medio di ore di formazione all’anno per dipendente (SSL) (GRI 404-1)*

Per tutti i dipendenti (404-1-a):

	2022 (nr.)
Totale ore di formazione	35.789
Media pro capite	17,5

Media ore di formazione sulle tematiche di salute e sicurezza divisa per genere (404-1-a-i):

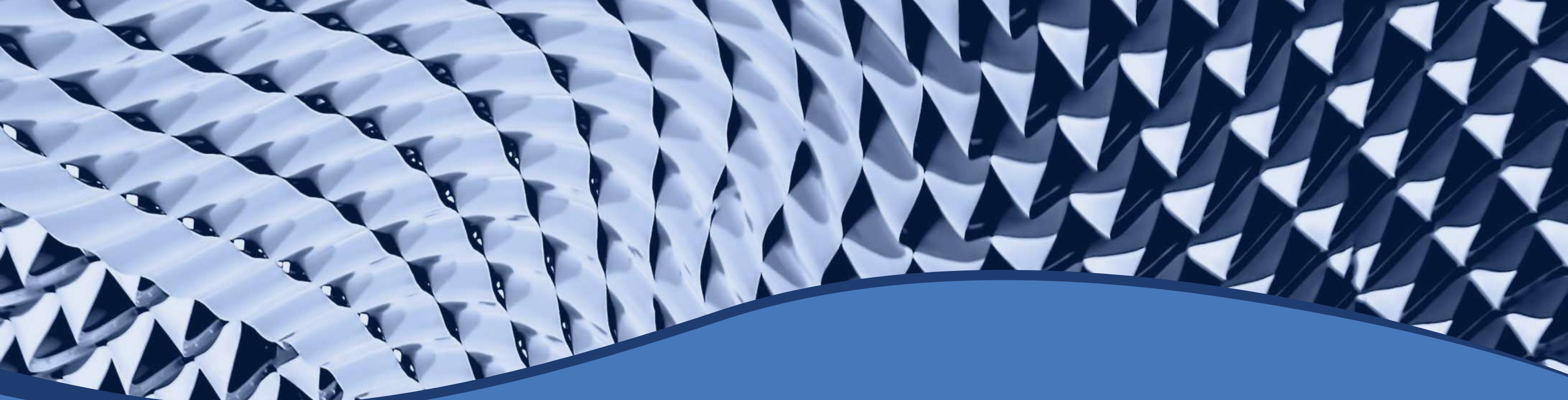
	Uomini (nr.)	Donne (nr.)
Totale ore formazione	32.947	2.842
Media formazione pro-capite	17,64	16,43

* per il numero totale dei dipendenti e per il totale distinto tra uomini e donne vedi dati GRI 2-7

Nel corso del 2022 sono state inoltre riviste le metodologie di erogazione della formazione, soprattutto in relazione all’addestramento, in linea con le novità introdotte dalla Legge 215 del 17 Dicembre 2021. Inoltre, all’interno del SPP e della ISO 45001 vengono seguiti continuamente webinar e corsi specifici relativi ad eventuali aggiornamenti e approfondimenti della normativa vigente e/o di nuove tecniche di gestione della salute e sicurezza introdotte.

5.10.12 Obiettivi per mitigare i rischi e relativi indicatori

In occasione del riesame dell’alta direzione, a valle delle analisi effettuate sull’andamento dell’attività nel corso del 2022, sono stati implementati specifici piani di miglioramento, relativi soprattutto all’aumento della informazione e formazione e della consapevolezza sui rischi e potenziali pericoli e sui comportamenti da avere in caso d’emergenza. Inoltre, è in corso una revisione di tutti i DVR delle sedi operative nonché l’aggiornamento del Piano della Sicurezza relativo alle attività ricadenti nell’ambito di applicazione del tit. I del D. Lgs 81/08.



6

Responsabilità sociale, inclusione e tutela delle diversità

6.1 Tutela del lavoro	118
6.1.1 Relazioni sindacali	118
6.2 Approccio inclusivo	119
6.3 Le nostre iniziative sociali	120

6

Responsabilità sociale, inclusione e tutela delle diversità

Sielte alla luce del contesto istituzionale, economico, politico e sociale in cui opera, riconosce l'importanza della dimensione sociale dell'impresa e delle responsabilità che ne conseguono, per tale motivo persegue, sia nel proprio operare quotidiano che in prospettiva strategica, la piena realizzazione della Norma SA8000:2014.

La Corporate Social Responsibility (CSR) rappresenta il senso di responsabilità che si assume un'azienda nei confronti della comunità e dell'ambiente in cui opera, sia in termini ecologici che sociali. Sielte è profondamente attenta a queste tematiche e ha strategicamente abbracciato questo approccio nella vita lavorativa di tutti i giorni, promuovendo attività e progetti in linea con gli obiettivi prefissati. Con la CSR

lo sviluppo sostenibile entra nel modello di business di Sielte, che progetta di destinare parte delle proprie risorse umane ed economiche anche a vantaggio della comunità. In linea con gli obiettivi di sostenibilità fissati dall'Onu nell'Agenda 2030, Sielte ha deciso di promuovere al suo interno una serie di progetti che valorizzino a 360° il capitale umano. Sielte è sempre alla ricerca di persone ambiziose e determinate, interessate a costruire un percorso di crescita dinamico e all'altezza delle loro aspettative. Quando scegliamo i nostri futuri collaboratori, siamo attenti alle loro ambizioni e alle loro richieste, così da assicurare un percorso professionale a lungo termine. Un rapporto win-win in cui l'azienda investe sulla crescita delle competenze professionali di ogni suo dipendente e contestualmente

il dipendente acquisisce fiducia ed è spronato a fare gioco di squadra e a dare il massimo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

“Nel 2019 Sielte, grazie al suo costante impegno nell’ambito della responsabilità sociale d’impresa, ha concluso con successo l’iter di certificazione secondo lo standard SA8000:2014.

Sielte si conforma e rispetta tutti i punti dello Standard SA8000, alle leggi nazionali, alle altre leggi vigenti ed ai principi delle Convenzioni ILO (International Labour Organization), della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, della Convenzione ONU dei Diritti del Bambino, della Convenzione ONU per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne.

Nella Politica si specifica che Sielte è da sempre impegnata nella promozione di un ambiente di lavoro sicuro, salubre e non discriminatorio; scoraggiando tutti i tipi di lavoro forzato e mirando a realizzare un ambiente positivo e costruttivo che ponga al centro l'individuo e le sue abilità. Attraverso tutte le iniziative sociali che Sielte

mette in atto si vuole dare valore a comportamenti socialmente responsabili che abbiano come obiettivo il contrasto al lavoro infantile, lavoro forzato o obbligato, discriminazione, favorendo altresì le condizioni di lavoro nel rispetto di Salute e Sicurezza sul lavoro.

Sielte ha provveduto alla nomina di un Social Performance Team (SPT) il quale deve assicurare che i requisiti della norma SA8000:2014 siano soddisfatti e applicati.

Il SPT deve condurre periodicamente e in forma scritta delle Valutazioni dei rischi per identificare potenziali non conformità allo Standard e consigliare al Top Management eventuali azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni devono avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi.

Le valutazioni andranno svolte basandosi sulle informazioni ottenute attraverso le tecniche di raccolta dati più idonee. Il SPT deve effettuare azioni di monitoraggio delle attività svolte nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo la conformità dello Standard, l'attuazione e l'efficacia delle azioni pianificate per affrontare i rischi e le modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione. Il SPT deve anche facilitare la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per il Top Management sulle performance delle azioni intraprese, inoltre deve organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard.



6.1 Tutela del lavoro

Sielte non si è mai avvalsa di lavoro infantile o minorile. Al fine di tutelare i bambini lavoratori Sielte ha predisposto un piano di rimedio in cui sono definite le azioni da intraprendere nel caso in cui ci si trovi in situazioni di questo tipo.

// Sielte si impegna a garantire adeguato sostegno affinché i bambini possano frequentare la scuola fino all'età prevista.

Nell'eventuale possibilità in cui Sielte si trovi a gestire giovani lavoratori, l'organizzazione garantisce che questi non vengano esposti a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro. Durante il periodo di rendicontazione non si sono riscontrate attività o fornitori che abbiano fatto ricorso o dato sostegno a lavoro minorile, o che abbiano impiegato giovani lavoratori in mansioni pericolose, rischiose o nocive per la salute fisica e mentale.

Nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 non si evidenziano attività e fornitori che presentino rischi significativi in relazione al lavoro forzato e obbligato. I lavoratori, limitatamente a questioni di sicurezza, hanno libertà di movimento e nelle sedi di lavoro non sono

controllati o vigilati da sistemi di videosorveglianza.

6.1.1 Relazioni sindacali

La libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva è garantita a tutto il personale, con la presenza di RSU/RSA in ogni unità produttiva e intrattenendo rapporti aperti e trasparenti con le rappresentanze sindacali. L'azienda si impegna, prima dell'attuazione di modifiche operative rilevanti che potrebbero influire sui propri lavoratori, in attuazione del CCNL applicato, al pieno rispetto dei periodi previsti dalla contrattazione collettiva.

Siamo impegnati in un'attività di dialogo costante con le organizzazioni sindacali per gestire eventuali situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise a beneficio dell'azienda e delle persone, favorendo in questo modo un rapporto caratterizzato da ascolto e intesa reciproca. Qualsiasi cambiamento organizzativo o politica aziendale che abbia un impatto sul personale viene illustrato in via preventiva alle rappresentanze sindacali e diffusi in anticipo attraverso i mezzi di comunicazione a disposizione.

In genere, il periodo minimo di preavviso riconosciuto ai lavoratori ed ai loro rappresentanti sindacali è di tre/quattro settimane in tutti i casi di modifiche rilevanti. Inoltre, per specifici casi di preavviso, i periodi minimi vengono specificati ai sensi del CCNL Tlc vigente e quindi anche negli accordi aziendali.

6.2 Approccio inclusivo

Sielte non attua né favorisce alcuna forma di discriminazione in relazione a ceto, razza, religione, invalidità, sesso, età, orientamento sessuale, appartenenza politica o sindacale. L'impatto negativo potenziale individuato riguarda la possibilità che si manifestino episodi di discriminazione e si abbiano comportamenti non inclusivi. Sielte si adopera per sensibilizzare il personale e gli stakeholder affinché eventuali episodi discriminatori siano segnalati e vi si ponga rimedio.

Sielte garantisce, inoltre, la possibilità per tutti i lavoratori di esprimere eventuali fonti di disagio o problematiche legate all'ambiente lavorativo. Tale garanzia è data dalla partecipazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS) nel Social Performance Team (SPT) e dalla diffusione interna delle modalità per effettuare segnalazioni e/o reclami (sito web dell'azienda, RLRS o ente di certificazione).

Nel periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022 non sono stati segnalati casi di presunta discriminazione.

In Sielte crediamo che lo sviluppo di un ambiente di lavoro socialmente responsabile, inclusivo e rispettoso delle diversità contribuisca a creare valore a lungo termine per le nostre persone, i nostri clienti e i nostri partner e sia, pertanto, un fattore determinante per il successo e per il benessere aziendale.

Ci impegniamo a promuovere una cultura diversificata, equa e inclusiva nel rispetto delle leggi nazionali, sovranazionali e dei diritti umani, anche attraverso l'adozione di pratiche che garantiscano pari opportunità

di trattamento dei lavoratori, contrastino ogni forma di intimidazione, minaccia o molestia e favoriscano la crescita professionale di tutti i lavoratori.

Tutto questo ci ha portato ad adeguare il nostro sistema di gestione delle risorse umane allineandoci allo standard UNI ISO 30415:2021 "Gestione delle risorse umane - diversità e inclusione" e ci impegniamo ad ottenere la relativa certificazione entro il 2023.

Per favorire lo sviluppo di tali tematiche è prevista la costituzione del **Comitato Diversità, Equità e Inclusione (Comitato DE&I)** che lavorerà attivamente affinché vengano rafforzate e supportate le condizioni necessarie per un ambiente lavorativo il più possibile inclusivo ed equo e si occuperà di sviluppare e concretizzare i principi della Diversità, Equità ed inclusione, interfacciandosi con tutti i soggetti coinvolti.



6.3 Le nostre iniziative sociali

Il Progetto Children Connection

Inclusione Digitale e Sviluppo Sociale per Bambini e Giovani nei Paesi in Via di Sviluppo

Children Connection è un progetto promosso da Sielte, che si rivolge ai bambini e ai giovani residenti nei Paesi in via di sviluppo, svantaggiati digitalmente e socialmente.

L'obiettivo di questa iniziativa è quello di promuovere l'accesso all'istruzione e alla connettività, fornendo connessione internet e dispositivi digitali tramite cui accedere a risorse educative e informazioni online.

L'iniziativa nasce dall'impegno di Sielte nel perseguire valori di Corporate Social Responsibility (CSR) e mira a migliorare la qualità della vita e il futuro di queste giovani generazioni, rompendo le barriere dell'esclusione digitale e sociale.

Obiettivi del progetto

- **Inclusione Digitale:** fornire l'accesso ad Internet e alle risorse educative ed informative a bambini e giovani residenti nei paesi in via di sviluppo, grazie ai dispositivi digitali donati da Sielte.
- **Sviluppo dell'Istruzione:** promuovere l'istruzione e la formazione digitale per sviluppare competenze essenziali per il mondo moderno.
- **Lotta alla Povertà:** utilizzare la tecnologia e l'informazione come strumenti per combattere la povertà, fornendo opportunità di lavoro e creando imprese locali nelle comunità coinvolte.
- **Condivisione della Conoscenza:** favorire lo scambio di conoscenze e buone pratiche in campo medico, scientifico e sociale, migliorando la qualità della vita delle persone e promuovendo lo sviluppo sostenibile.



“Attualmente, abbiamo raggiunto 24 Paesi in via di sviluppo dove le comunità si trovano in situazioni di marginalità e hanno difficoltà nell'accesso ai servizi essenziali come l'istruzione e la connettività.”



Stiamo procedendo con la donazione di tablet e dispositivi digitali abilitati alla navigazione in rete che garantiscono un accesso stabile e sicuro a risorse educative e informazioni online, aprendo nuove opportunità di apprendimento e sviluppo.

Risultati attesi.

- **Riduzione del Digital Divide.** Ridurre il divario digitale in queste comunità.
- **Miglioramento dell'accesso all'istruzione.** I bambini e i giovani avranno accesso a risorse educative online e potranno ampliare le loro conoscenze e competenze. Ciò contribuirà a migliorare le opportunità di apprendimento e ad aumentare il livello di istruzione nelle comunità coinvolte.
- **Sviluppo delle competenze digitali.** L'accesso alla tecnologia e alla connettività consentirà ai bambini e ai giovani di acquisire competenze digitali e fondamentali per il loro futuro.
- **Crescita economica locale.** L'accesso alla connettività e all'informazione può favorire lo sviluppo di imprese locali e l'accesso a nuovi mercati, migliorando così le prospettive economiche delle comunità coinvolte.
- **Condivisione della conoscenza e dello sviluppo sostenibile.** Il progetto mira a promuovere lo scambio di conoscenze e buone pratiche tra le comunità coinvolte che favoriranno lo sviluppo sostenibile e la diffusione di soluzioni innovative in ambito medico, scientifico e sociale.
- **Consapevolezza e visibilità.** Il progetto mira a sensibilizzare l'opinione pubblica sulla questione dell'esclusione digitale e dell'accesso limitato all'istruzione nei Paesi in via di sviluppo. Attraverso una strategia di comunicazione mirata, si intende far conoscere il progetto, i suoi obiettivi e i risultati raggiunti, al fine di coinvolgere un pubblico più ampio e

promuovere la condivisione delle informazioni.

- **Coinvolgimento delle parti interessate.** La comunicazione del progetto mira a coinvolgere le parti interessate, come istituzioni, organizzazioni non governative, imprese e comunità locali. Attraverso un dialogo aperto e una comunicazione efficace, si cerca di ottenere il sostegno e la partecipazione attiva di queste parti interessate, creando una rete di collaborazione solida e sostenibile.
- **Storie di successo, testimonianze e best practice.** Raccogliere e condividere storie di successo, evidenzia l'effetto positivo che l'accesso all'istruzione e alla connettività digitale ha avuto sulle vite dei beneficiari. Queste storie potranno ispirare altre persone e organizzazioni a sostenere iniziative simili e a diffondere l'importanza dell'inclusione digitale. Inoltre, attraverso la comunicazione del progetto, si intende condividere le best practice e le lezioni apprese durante l'implementazione dell'iniziativa permettendo ad altre organizzazioni e stakeholder di trarre insegnamenti utili per la progettazione e l'esecuzione di programmi simili in altri contesti.
- **Promozione dell'impegno sociale.** La comunicazione del progetto mira a promuovere l'impegno sociale e la responsabilità delle imprese.
- **Coinvolgimento dei dipendenti.** Il coinvolgimento dell'azienda in progetti sociali può avere un impatto positivo sulla motivazione e l'orgoglio dei dipendenti. Essi possono sentirsi coinvolti e fieri di lavorare per un'azienda che si impegna attivamente per il bene comune. Ciò può migliorare l'atmosfera lavorativa, l'identità aziendale e la fedeltà dei dipendenti.

- **Relazioni istituzionali.** Attraverso il progetto Children Connection, l'azienda avrà l'opportunità di stabilire e rafforzare le relazioni con istituzioni governative, organizzazioni non governative, enti di beneficenza e altre organizzazioni partner. Queste collaborazioni possono aprire porte a nuove opportunità di business, partnership strategiche e scambi di conoscenze.
- **Valorizzazione della comunicazione aziendale.** La partecipazione a Children Connection è una bella storia da raccontare attraverso diversi canali, come comunicati stampa, pubblicazioni aziendali, siti web, social media ed eventi aziendali. L'azienda può utilizzare la storia del progetto per coinvolgere il pubblico, creare empatia e generare interesse attorno al proprio marchio.
- **Soddisfazione del cliente.** Il coinvolgimento di Sielte in un progetto come Children Connection può aumentare la soddisfazione dei clienti che si identificano con i valori e gli obiettivi dell'iniziativa.
- **Riduzione dell'esclusione sociale.** Offrendo accesso alla connettività e alle risorse digitali, il progetto mira a ridurre l'esclusione sociale dei bambini e dei giovani, consentendo loro di connettersi con il resto del mondo e partecipare attivamente alla società.
- **Sensibilizzazione e promozione dei diritti umani.** La comunicazione del progetto contribuisce alla sensibilizzazione sull'importanza dell'inclusione digitale e dell'accesso all'istruzione, promuovendo i diritti umani fondamentali come l'uguaglianza, l'istruzione e l'accesso alle opportunità.
- **Cambiamento culturale.** L'inclusione digitale e l'accesso all'istruzione possono portare a un cambiamento culturale significativo, favorendo l'apertura mentale, l'inclusione sociale e l'abbattimento delle barriere culturali.

«Entriamo in contatto con le comunità locali dei Paesi prescelti per individuare le famiglie, le scuole, gli orfanotrofi o le associazioni più bisognose di aiuto»





Programma “Lavoro carcerario”

Sielte ha accolto con entusiasmo l’iniziativa dei Ministeri della Giustizia (MG) e dell’Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale (MITD), relativa alla formazione ed al successivo impiego di risorse sottoposte a provvedimento dell’Autorità giudiziaria penale, dando concreta attuazione ai principi contenuti nell’art. 27 della Costituzione Italiana.

Sielte da sempre ricerca all’interno dei propri processi produttivi la possibilità di impegnare personale disagiato, selezionando all’interno delle commesse quelle attività, o porzioni di attività, che siano gestibili da risorse che necessitino un ricollocamento all’interno del mondo del lavoro.

Con i propri clienti e partner Sielte ha definito alcune forme di sinergica collaborazione per l’inserimento di risorse sottoposte a periodi di detenzione. Questa particolare esperienza ha avuto inizio nella regione Lombardia, con l’Istituto Penitenziario di Bollate, struttura da sempre all’avanguardia per iniziative di reinserimento lavorativo, mediante l’avvio di percorsi lavorativi riguardanti principalmente la Rigenesi degli Apparati e le attività di Contact Center tecnico, in collaborazione con la Cooperativa Sociale Bee4.

Le Aree geografiche selezionate da Sielte per le sperimentazioni sono la Lombardia, continuando ed ampliando la collaborazione con l’Istituto Penitenziario di Bollate, e la Sicilia, con l’Istituto Penitenziario di Catania “Piazza Lanza”.

Nisida – Progetto “Sole in mezzo”

I protagonisti sono i ragazzi dell’IPM Nisida di Napoli ai quali l’Associazione Ripartiamo ha dedicato il murales di Maupal, street artist romano, dal titolo “ERO, ORA SONO”. L’opera raffigura un giovane di spalle che cammina in direzione del futuro: con la mano sinistra regge lo zaino del passato che non si può cancellare e con la mano destra innalza la palla incatenata, simbolo della condizione dei detenuti. La palla rappresenta il cambiamento, una metà è nera per ricordare “chi ero” e l’altra metà ha i colori del globo terrestre per sottolineare “ora sono”.

Sulla maglietta del ragazzo il logo di Ripartiamo APS simboleggia una nuova opportunità da cogliere, per

ricordare che è sempre il tempo di alzarsi e ripartire. “Uscendo dall’Istituto penitenziario, anche se con percorsi di reintegrazione, si resta comunque legati al mondo delle carceri. Ci si trova di fronte ad un bivio: chi ero e chi voglio diventare?” - spiega l’artista Maupal. Grazie alla preziosa disponibilità del Direttore, sarà possibile varcare la soglia del carcere per i volontari di Ripartiamo e per il Sales Area Manager di Sielte.

L’azienda, in virtù del protocollo d’intesa “Lavoro carcerario” sottoscritto a giugno 2022 tra il Ministero della Giustizia e quello per l’Innovazione tecnologica, offrirà anche ai ragazzi di Nisida l’opportunità di realizzare un progetto che ha già portato buoni risultati in altri istituti penitenziari.

Dare competenze tecniche specialistiche vuol dire inserimento nel mondo del lavoro che, come ripete la nostra Costituzione, “nobilita l’uomo”. Attraverso un percorso formativo si vuole offrire un nuovo ruolo nel mondo delle telecomunicazioni, con attività di help desk di primo e secondo livello ma anche di rigenerazione degli apparati di rete quali router, switch, apparati telefonici. Sielte è da tempo impegnata in progetti di rieducazione e di formazione dei detenuti perché crede fortemente che una possibilità di riscatto sociale debba essere data a tutti, anche a chi sbaglia. Il pregiudizio sui detenuti, soprattutto sui più giovani, va messo da parte, per consentire loro di ritornare a una routine ordinaria, a partire dal lavoro. Questa è la loro opportunità.

Campagna per l’inclusione sociale “Cubo di Rubik”

Inclusione sociale e sensibilizzazione sulle tematiche legate ai disturbi specifici di apprendimento sono i temi al centro della campagna di Natale di Sielte. ‘Cubo di Rubik – Mettiamoci in gioco: alla scoperta dei Disturbi specifici dell’apprendimento (Dsa)’ è il payoff della campagna diffusa attraverso i canali social dell’azienda. La campagna natalizia 2022 si è articolata in quattro video realizzati nelle scuole secondarie di primo e secondo grado di Roma, in collaborazione con l’Associazione Italiana Dislessia.

Il titolo è emblematico e riprende un famoso rompicapo che presenta diverse analogie con il mondo dei Dsa: chi si trova a dover ricomporre un cubo di Rubik, infatti, ha bisogno di attivare una serie di procedure e meccanismi per arrivare all’obiettivo. Allo stesso modo,

i ragazzi con disturbi specifici dell’apprendimento devono imparare una serie di tecniche che li aiutino nello studio. Compito della scuola è fornire agli studenti con Dsa gli strumenti adatti per la risoluzione del loro cubo di Rubik, ovvero per apprendere il proprio metodo di studio che gli consenta di procedere di pari passo rispetto ai loro compagni.

L’idea del progetto nasce dall’esigenza di conoscere i temi della dislessia che spesso non viene identificata e riconosciuta per mancanza di informazioni. La campagna ha lo scopo di andare nelle scuole e formare anche i docenti per agevolare i ragazzi che non hanno avuto la possibilità di accorgersi per tempo di essere affetti da questa problematica, che con metodi di apprendimento diversi permette di avere un bagaglio culturale non inferiore rispetto a chi non ne è affetto.

Anche per Sielte la continua formazione è un motivo importante di sviluppo e di crescita, ed è importante portare questo messaggio anche nelle scuole.

Il concept su cui la campagna è stata costruita rispecchia i valori e la mission di Sielte, da sempre attenta ai valori dell’inclusione, della sostenibilità sociale e della promozione dei giovani talenti. Gli appuntamenti hanno visto protagonisti gli studenti del Liceo Classico Ennio Quirino Visconti, dell’IIS Evangelista Torricelli, dell’IC Regina Elena e dell’IC Octavia. Durante gli incontri i formatori Aid – una psicologa e un’insegnante – hanno proposto attività interattive al fine di far apprendere ai ragazzi conoscenze importanti coinvolgendoli in appassionanti sfide senza annoiarli. Al termine di ogni incontro ai partecipanti è stato consegnato un cubo di Rubik da portare a casa.

«Per Sielte
la continua formazione
è un motivo importante
di **sviluppo** e di **crescita**,
ed è importante portare
questo messaggio
anche nelle scuole»

1° edizione del Premio Giuseppe Turrisi

Il “Premio Giuseppe Turrisi” 2022, così denominato in memoria del Presidente predecessore della Società, nasce con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo e alla diffusione della cultura digitale ed è rivolto agli studenti delle Scuole Secondarie di Secondo Grado della Sicilia. Il concorso ha avuto il Patrocinio della Regione Siciliana – Assessorato dei Beni Culturali e del Comune di Catania. La premiazione si è svolta il 15 giugno 2022 a Roma presso le aule del Senato della Repubblica. Sielte, che crede fermamente nel valore della formazione dei nuovi talenti, ha conferito ai cinque vincitori una targa rappresentativa e una borsa di studio del valore di tremila euro. I premi sono stati assegnati ai progetti più originali e innovativi nelle seguenti categorie: Innovazione, Impresa, Sociale, Leadership e Genius. Ai partecipanti al concorso è stata richiesta la presentazione di un progetto digitale attraverso la produzione di videoclip, percorsi multimediali, prodotti offline e/o online, App, siti web o learning object.

Campagna di comunicazione “Generation Sielte – Empowering People”

Sielte crede che l'evoluzione parta soprattutto da inclusione, condivisione e collaborazione.

Generation Sielte – Empowering People è una campagna comunicativa volta a valorizzare la crescita personale e professionale delle persone di Sielte.

Attraverso questa campagna si è messo in risalto l'entusiasmo con cui i dipendenti Sielte affrontano il proprio lavoro in quanto spronati a migliorarsi attraverso formazione e apprendimento, e sentendosi accolti in un ambiente inclusivo e non discriminatorio.

In primo piano il benessere delle persone, affinché si sentano accettate, comprese e valorizzate. Particolare rilievo alle donne che, con le loro competenze apportano un valore unico ed incomparabile all'azienda.





7

Catena di fornitura sostenibile

7.1 Qualifica fornitori	137
7.2 Monitoraggio delle performance	139
7.3 Analisi dei costi, dei fabbisogni organizzativi e del mercato	140
7.4 Obiettivi di miglioramento	142

7

Catena di fornitura sostenibile

Il parco fornitori di Sielte è in continua evoluzione, sia in termini numerici che di tipologia di fornitura, come conseguenza delle nuove opportunità che si presentano nei diversi settori di business.

Nella selezione e gestione dei fornitori, l'azienda ha individuato due macrocategorie: fornitori di materiali e fornitori di servizi. I fornitori utilizzati sono principalmente subappaltatori, ingaggiati per supportare la costruzione e la manutenzione delle infrastrutture di rete, e fornitori di materiali, distribuiti strategicamente su tutto il territorio nazionale. Nel 2022 i fornitori utilizzati sono 1180 per i servizi e 380 per i materiali.

Nell'anno 2022 la percentuale di ordinato da fornitori locali (con riferimento al territorio nazionale) è stata

pari al 99,58%.

Gli impatti potenziali negativi individuati dall'azienda lungo la propria catena di fornitura sono legati principalmente alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla violazione dei diritti dei lavoratori ed alla gestione ambientale. Relativamente agli impatti ambientali, i punti di maggiore attenzione riguardano la gestione dei depositi temporanei e lo smaltimento dei rifiuti. Altro potenziale impatto può essere rappresentato dalle emergenze ambientali a seguito di sversamenti legati a danneggiamenti dei sottoservizi e/o dei mezzi operativi.

Per gli aspetti legati alle persone, l'azienda in fase di qualifica verifica l'idoneità tecnico professionale delle ditte, compreso il controllo della regolarità contributiva

La gestione degli approvvigionamenti gioca un ruolo cruciale nell'impatto complessivo dell'azienda sull'ambiente e sulla società. Sielte riconosce l'importanza di una gestione etica e responsabile della catena di fornitura, considerando gli impatti sociali, ambientali ed economici lungo l'intero processo.

e richiede inoltre l'accettazione e il rispetto delle proprie policy in termini di salute e sicurezza e rispetto dei principi stabiliti dalla SA8000.

Inoltre, in relazione ai propri impatti legati all'acquisto di beni e servizi, l'azienda si impegna a:

- prediligere l'utilizzo di fornitori locali;
- acquistare materiali e prodotti a basso impatto ambientale ed alta efficienza energetica;
- acquistare beni con etichettature ambientali, come ad esempio carta per gli uffici certificata PEFC e FSC;

Per mitigare tali impatti, Sielte ha implementato un sistema di due diligence e controlli operativi durante il ciclo del rapporto contrattuale con i fornitori, impegnandoli al rispetto delle norme e leggi vigenti, dei principi di responsabilità sociale, etica, tutela dei diritti umani e del lavoro, della salute, della sicurezza dei lavoratori, tutela delle informazioni e di rispetto dell'ambiente.

Nel corso del 2022, i fornitori selezionati e valutati secondo criteri sociali ed ambientali sono stati 227, pari al 100% dei nuovi fornitori selezionati. A seguito degli audit in campo effettuati, non sono stati interrotti rapporti con fornitori a causa di inadempienze che comportassero impatti sociali e/o ambientali negativi.

Sielte, per perseguire il proprio impegno ad operare in modo etico, responsabile, trasparente e corretto, pretende lo stesso approccio da tutta la sua catena di fornitura.

I criteri di scelta dei fornitori prevedono la definizione, per ciascuna categoria di fornitura, di requisiti minimi obbligatori affinché un fornitore sia valutato idoneo.

Al fine di incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti, l'azienda ha deciso di adeguare il processo di approvvigionamento allo Standard UNI ISO 20400 – Sustainability procurement, per il quale ha ricevuto l'attestazione di conformità da parte di un ente terzo accreditato a dicembre 2022.



Principi per una gestione ESG dei fornitori

- qualificare la Supply Chain secondo standard internazionali e linee guida di Sustainability procurement per garantire la resilienza dell'azienda e della filiera nel tempo;
- assicurarsi che la politica ambientale e il relativo sistema di gestione siano diffusi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione, anche attraverso attività di formazione e addestramento;
- sensibilizzare i fornitori verso comportamenti in linea con la politica ambientale aziendale;
- ricercare fornitori che condividano i principi di salvaguardia di salute e sicurezza di Sielte e sviluppare con loro rapporti di collaborazione stabili e di reciproco beneficio;
- coinvolgere tutti i fornitori ed i subappaltatori e verificare il loro impegno nei confronti della responsabilità sociale secondo i requisiti dello standard SA8000;
- effettuare periodica attività di monitoraggio interno ed esterno verso i fornitori/subappaltatori e di miglioramento continuo e valorizzazione del patrimonio umano;
- sensibilizzare i fornitori verso la prevenzione dei fenomeni corruttivi, al rispetto delle prescrizioni di legge e degli obiettivi di Sielte, mediante diffusione dei principi adottati dalla Società e la sottoscrizione di apposite clausole contrattuali, oltre che mediante Due Diligence specifica.

7.1 Qualifica fornitori

La qualifica dei fornitori è strutturata in fasi propedeutiche. Si parte da una fase di Pre-qualifica in cui vengono valutati i requisiti economico-amministrativi e tecnico-qualitativi dei fornitori. In questa fase si richiede anche la presa visione ed accettazione di tutte le politiche aziendali.

La seconda fase di Qualifica prevede la verifica dei requisiti di:

- salute, sicurezza e ambiente;
- responsabilità sociale, etici e anticorruzione;
- possesso di specifici requisiti tecnico-organizzativi;

Ulteriori criteri aggiuntivi sono gestiti in funzione della specificità di alcune categorie di gruppi merceologici, per esempio il settore elettrico, ferroviario.

Una volta superata la qualifica, in fase contrattuale, viene richiesta l'accettazione di specifiche clausole relative ai temi sopracitati (ad es. accettazione e condisione dei principi citati nel codice etico).

Ogni ordine è accompagnato dalle condizioni generali di acquisto/contratto, contenenti le clausole inerenti al rispetto delle normative applicabili in ambito di diritti umani, privacy, diritto del lavoro, sicurezza, ambiente, anticorruzione e il richiamo ai principi delle politiche e del codice etico di Sielte, di cui è richiesta specifica accettazione.

Al momento, i requisiti di qualifica per i fornitori in ottica di acquisti sostenibili sono rappresentati da:

- accettazione clausole inserite nel contratto e nelle condizioni generali di contratto relative all'accettazione e all'impegno di perseguire l'attività in linea con le politiche aziendali Sielte, che vengono singolarmente firmate per presa visione in fase di Pre qualifica;
- presa visione e accettazione delle politiche e del codice etico aziendale;
- compilazione questionario sulla Sostenibilità*;
- compilazione questionario sulla SA 8000 e lettera di adesione ai principi della SA8000;**
- presa visione e accettazione della Stop work policy;
- frequenza corso di formazione sul sistema di anticorruzione ai sensi della ISO 37001, erogato tramite la piattaforma FAD aziendale;

Inoltre, l'Azienda applica ulteriori criteri di scelta, tra cui:

- selezione di fornitori in base alla collocazione geografica (laddove possibile). Infatti, la capillarità della rosa dei fornitori, distribuiti su tutto il territorio nazionale, affinata nel corso degli anni, permette di prediligere l'acquisto di prodotti e servizi tramite fornitori "locali" a vantaggio della continuità operativa della gestione delle attività e nell'ottica di favorire le economie locali;
- tracciamento, per i prodotti con largo impatto di

*attualmente, il questionario sulla sostenibilità è lo strumento adottato in fase di qualifica per valutare il grado di attenzione dei fornitori relativamente alle tematiche ESG. Le domande del questionario sono relative al possesso di policy, sistemi di gestione, certificazioni e azioni programmate e/o già attuate in ottica di riduzione degli impatti negativi sull'ambiente e sulla società. Il risultato del questionario, al momento, determina lo scoring di sostenibilità del fornitore.

** nel corso del 2023 è previsto un aggiornamento del questionario e della lettera che saranno integrati con i principi di diversità, equità e inclusione previsti dalla UNI EN ISO 30415.

costi di trasporto, dei costi di acquisto per area geografica e per fornitore;

- selezione dei fornitori in aree geografiche “strategiche”, per garantire forniture rapide e sostenibili;
- selezione di fornitori che, a parità di costo finale, generano minor impatti in termini di costo di trasporto e di emissioni in atmosfera;
- selezione del fornitore con miglior scoring di Sostenibilità a parità di condizioni di offerta. Lo scoring di sostenibilità dei fornitori al momento non rappresenta un criterio sbarrante nella qualifica dei fornitori, bensì un criterio premiante, applicato durante le fasi di scelta di materiali o servizi da acquistare;
- preferenza di prodotti e materiali con etichettature ambientali.

La funzione Procurement, nell’ottica del miglioramento continuo, è costantemente alla ricerca e definizione di nuovi criteri di scelta da applicare all’acquisto di materiali e servizi in linea con quanto stabilito dalle strategie di sostenibilità aziendali.

Sielte è attenta e valuta l’influenza che ha sui propri fornitori, al fine di individuare le migliori strategie di coinvolgimento e le possibilità di partnership solide in grado di garantire fornitori sempre più fidelizzati.

Viene utilizzata una matrice qualitativa di valutazione che considera i seguenti fattori di influenza:

1. il grado di controllo diretto tra l’organizzazione e il fornitore;
2. la proporzione di vendite che l’organizzazione rappresenta per il fornitore;
3. l’abilità di Sielte di incentivare il fornitore a migliorare la prestazione in termini di vendite future, qualità del servizio erogato, vantaggi legati alla reputazione, assistenza alla costruzione di capacità.

Nel corso del 2022 i criteri sopracitati sono stati applicati a tutti i nuovi e ai più importanti fornitori di servizi e materiali già inseriti nell’albo fornitori Sielte.

Inoltre, nell’ambito del Piano strategico degli acquisti sostenibili, è previsto uno specifico programma di miglioramento volto alla valutazione di sostenibilità dei fornitori storici e già qualificati.

In relazione ai cantieri esterni, viene rispettato scrupolosamente quanto dettato dal D. Lgs 81/08, dal D. Lgs 152/06 e da tutte le altre norme applicabili in termini di verifica dell’idoneità tecnico professionale, congruità dei POS e/o delle valutazioni dei rischi specifici legati al cantiere e tutta la documentazione relativa alle idoneità e attestazioni necessarie per garantire l’esecuzione dei lavori nel rispetto dei requisiti di salute, sicurezza e ambiente.

L’azienda, all’interno della funzione qualità, sicurezza, ambiente, energia e sostenibilità ha istituito uno spe-

cifico reparto che, in stretta collaborazione con il SPP, l’ufficio acquisti e Operation, ha il compito di verificare tutti gli aspetti sopra riportati e supportare i subappal-

tatori nell’implementazione di tutte le azioni necessarie per allinearsi sia a livello documentale che operativo al rispetto delle norme e dei requisiti sopracitati.

7.2 Monitoraggio delle performance

Durante lo svolgimento del contratto, Sielte monitora continuamente le prestazioni dei fornitori per valutare il mantenimento della conformità ai requisiti di qualifica.

Le modalità di verifica sono indicate negli specifici manuali di controllo lavori e nel manuale sicurez-

za e ambiente. In caso di rilievo di non conformità, viene chiesto al fornitore di implementare specifici piani di miglioramento, concordati con Sielte e che vengono verificati con le cadenze stabilite, in base alla gravità della NC riscontrata.



7.3 Analisi dei costi, dei fabbisogni organizzativi e del mercato

Durante le fasi decisionali di acquisto di beni e/o servizi, vengono svolte delle analisi relative ai costi, non solo legati all'acquisto, ma anche relativi al ciclo di vita dell'acquisto, andando a valutare anche le **esternalità positive**, non solo per l'organizzazione, ma anche per la società. Esempio lampante è il rinnovo del parco mezzi aziendale. Infatti, Sielte, come scelta strategica, da anni acquista esclusivamente automezzi con motori di ultima generazione.

Prima di procedere verso i fornitori esterni, l'ufficio acquisti conduce sistematicamente un'analisi dei bisogni organizzativi, confrontandosi con le funzioni interne per prendere in considerazione tutte le possibili alternative che potrebbero produrre lo stesso risultato, ma in modo migliore. Ad esempio, durante la fase di lavorazione della richiesta di acquisto, vengono verificate le giacenze di magazzino e le relative scadenze della merce in giacenza, prima di innescare le analisi di mercato, al fine ottimizzare i costi ed evitare sprechi, anche in termini di produzione di rifiuti ed emissioni di CO₂.

Vengono valutati altresì possibili rischi/opportunità derivanti dalla scarsità/indisponibilità di materie prime.

Sielte è costantemente impegnata, anche grazie alla spinta dei propri clienti, verso la ricerca delle migliori soluzioni in termini di prodotti, nuovi beni o servizi, nuovi fornitori, nuovi modelli commerciali, relazioni

fornitori/cliente ed utilizzo di norme ed etichette di sostenibilità appropriate, tutto considerando come primario criterio per la progettazione ed erogazione del servizio l'utilizzo delle migliori soluzioni tecniche impiantistiche, gestionali e di controllo disponibili, in grado di garantire un elevato livello di protezione dell'ambiente.

Alcuni **esempi virtuosi** già implementati da tempo, sono:

- restituzione ai fornitori di pallet, bobine, ecc, in modo da favorire la circolarità dei prodotti;
- supporto ai fornitori per acquisto di beni, prodotti e servizi al fine di migliorare qualitativamente le prestazioni della propria catena di fornitura a valle, alle migliori condizioni di mercato, per "Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile";
- re-immissione nel mercato e/o nel ciclo di lavorazione di eccedenze di materiali (ad esempio sfridi e residui di lavorazione), con particolare riferimento al materiale tecnologico, al fine di promuovere la circolarità dei prodotti e limitare la produzione di rifiuti, per "garantire modelli di consumo e produzione sostenibili";
- progetto di logistica inversa ed economia circolare relativo alla rigenerazione degli apparati, per "garantire modelli di consumo e produzione sostenibili".



7.4 Obiettivi di miglioramento

Al fine del raggiungimento degli obiettivi indicati dal Top Management e a seguito dell'analisi degli impatti e della valutazione dei rischi, l'azienda ha implementato un pia-

no degli acquisti sostenibili che rappresenta la strategia attraverso cui il Procurement Sielte intende integrare la sostenibilità all'interno dei propri processi di acquisto.



Il progetto è diviso in 5 piani di miglioramento:

• **Valutazione della “sostenibilità” della catena di fornitura**

L'azienda sta lavorando all'integrazione di ulteriori requisiti nelle scelte di acquisto, oltre a quelli già in essere in linea con la visione aziendale. Nel corso del prossimo triennio (2023-2025) l'obiettivo è quello di estendere progressivamente la mappatura dei fornitori relativamente ai temi di sostenibilità al fine di aumentare sempre di più il coinvolgimento della catena di fornitura su tali tematiche. Contestualmente, si lavorerà, nell'ottica del miglioramento continuo, verso una mappatura più dettagliata delle sottocategorie di fornitori, andando a calibrare e/o creare dei questionari e metodi di valutazione ad hoc.

• **Acquisto energia green**

In linea con quanto già indicato tra gli obiettivi del sistema di gestione dell'energia aziendale, è previsto un incremento graduale dell'acquisto di energia proveniente da fonti rinnovabili, fino ad arrivare al 2027 con il 100% di energia acquistata proveniente da fonti rinnovabili. Attualmente, il fabbisogno di energia elettrica per le sedi operative è coperto per circa il 16% da energia prodotta dagli impianti fotovoltaici installati su alcune sedi operative.

• **Rinnovo parco auto aziendale;**

L'area di miglioramento principale per ridurre e mitigare gli impatti ambientali è sicuramente quella relativa alla combustione mobile delle operazioni esterne; infatti, Sielte conta un parco auto di oltre 2000 mezzi. L'azienda negli ultimi anni ha

compiuto forti investimenti, portando il 63% del parco automezzi ad Euro 6.

Nel prossimo Triennio (2023-2025) si continuerà con il turnover del parco auto, con l'impegno di acquistare esclusivamente veicoli di ultima generazione con le migliori prestazioni in termini di rendimento ed emissioni di CO₂.

• **Formazione stakeholder interni sulla ISO 20400;**

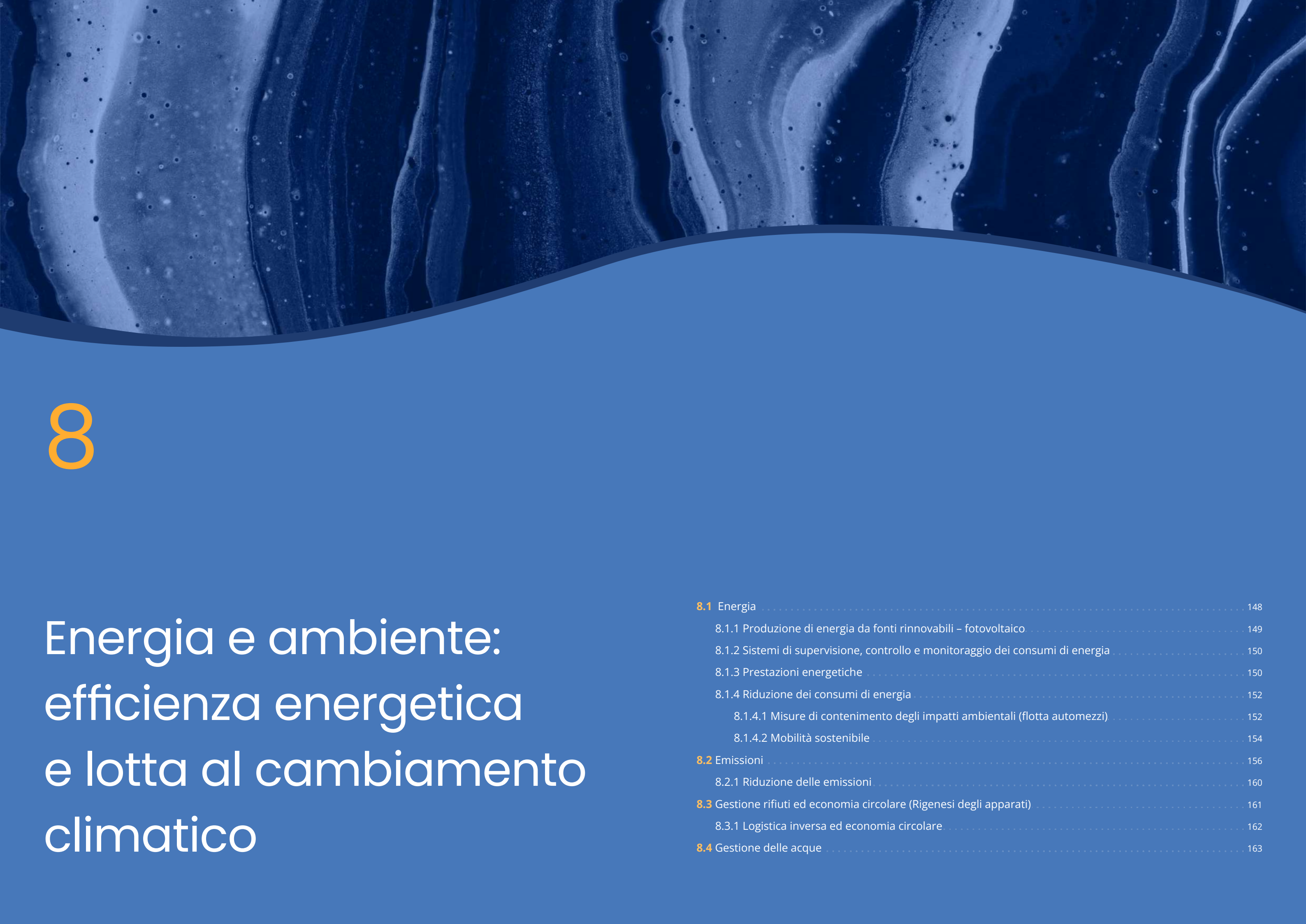
Nel corso del triennio 2023-2025, al fine di favorire sempre di più l'integrazione dei criteri di sostenibilità all'interno delle funzioni aziendali che collaborano a valle ed a monte con il procurement, verrà sviluppato un piano formativo sulla ISO 20400, con la collaborazione dei sistemi di gestione e di Personale ed Organizzazione, al fine di fronteggiare il rischio di scarsa consapevolezza delle funzioni interne che collaborano al processo di acquisti sostenibili.

• **Acquisto 100% carta con etichettature ambientali;**

Nel corso del biennio 2023-2024 si implementeranno negli ordini di acquisto di carta requisiti specifici relativi a certificazioni ambientali che garantiscano il rispetto dell'ambiente durante tutto il ciclo di produzione della carta. Si stima di arrivare alla fine del 2024 con il 100% di carta “green” utilizzata in tutte le sedi operative Sielte.

L'azienda si impegna a monitorare costantemente i piani e le azioni intraprese, al fine di migliorare i criteri di scelta e selezione della catena di fornitura, in linea con le valutazioni scaturite dai contratti terminati, l'evoluzione tecnologica e del contesto del mercato di riferimento, per garantire le migliori strategie e le massime prestazioni in ottica di sostenibilità nella gestione della supply chain di Sielte.





8

Energia e ambiente: efficienza energetica e lotta al cambiamento climatico

8.1 Energia	148
8.1.1 Produzione di energia da fonti rinnovabili – fotovoltaico	149
8.1.2 Sistemi di supervisione, controllo e monitoraggio dei consumi di energia	150
8.1.3 Prestazioni energetiche	150
8.1.4 Riduzione dei consumi di energia	152
8.1.4.1 Misure di contenimento degli impatti ambientali (flotta automezzi)	152
8.1.4.2 Mobilità sostenibile	154
8.2 Emissioni	156
8.2.1 Riduzione delle emissioni	160
8.3 Gestione rifiuti ed economia circolare (Rigenesi degli apparati)	161
8.3.1 Logistica inversa ed economia circolare	162
8.4 Gestione delle acque	163

8

Energia e ambiente: efficienza energetica e lotta al cambiamento climatico

Sielte si impegna a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performance ambientali, mirando sempre a mitigare ogni impatto negativo verso l'ambiente.

Per Sielte è importante la prevenzione ambientale ed uno degli obiettivi principali da perseguire in tal senso è quello di minimizzare gli impatti delle proprie attività sull'ambiente mettendo in atto, mantenendo e rispettando un efficace sistema di gestione ambientale secondo i requisiti della norma: UNI EN ISO 14001:2015.

Nella nostra politica ambientale vogliamo raggiungere questi traguardi attraverso le seguenti azioni:

- assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- analizzare le aspettative delle parti interessate ed il contesto nel quale si opera;
- analizzare tutti i potenziali rischi diretti o indiretti che possano impattare sul sistema di gestione ambientale;
- ridurre i consumi, ove possibile, di risorse naturali;
- ridurre le probabili cause di inquinamento e lo sviluppo di attività che conducano alla mitigazione e adattamento al cambiamento climatico;

- salvaguardare l'ambiente di lavoro e la sicurezza dei lavoratori;
- utilizzare prodotti ecosostenibili;
- attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- minimizzare il consumo di energia, di acqua, di materie e la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
- definire obiettivi e traguardi ambientali, da integrare con la gestione operativa e i programmi di sviluppo aziendali;
- assicurarsi che la politica ambientale e il relativo sistema di gestione siano diffusi attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione, compresi i subappaltatori e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione e addestramento.

Per tutte le attività operative interne ed esterne si individuano gli aspetti ambientali e si effettua una valutazione della significatività dei relativi impatti sull'ambiente e sulle persone.

Registro sedi

Nel registro del sistema di gestione ambientale delle sedi certificate vengono monitorati i costi e i consumi di: acqua, energia elettrica, gas, rifiuti, cancelleria, impianti di condizionamento, manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti di sede.

Registro attività operative esterne

Nel registro del sistema di gestione ambientale delle attività operative esterne di tutti i centri operativi Sielte vengono monitorati i consumi ed i costi degli idrocarburi per autotrazione e la produzione di rifiuti.



8.1 Energia

Sielte consapevole dell'importanza dell'uso razionale dell'energia, nel rispetto della condotta etica e sociale nello svolgimento delle attività, in continuità con le attuali politiche ambientali e di sostenibilità, ha deciso di adottare un sistema di gestione dell'energia in coerenza con la politica energetica e con i requisiti della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018.

Queste sono le nostre priorità:

- **tutelare** l'ambiente attraverso il risparmio delle risorse energetiche e la riduzione delle emissioni inquinanti e altri impatti ambientali correlati;
- **migliorare** continuamente le prestazioni energetiche attraverso il monitoraggio/stima dei consumi energetici;
- **impiegare** prodotti e servizi che minimizzino gli impatti energetici;
- **identificare** le attività e/o le aree responsabili dei consumi energetici, al fine di individuare i potenziali interventi che consentano un miglioramento dell'efficienza energetica;
- **condividere** le informazioni sul Sistema di gestione dell'Energia con gli stakeholder aziendali (interni ed esterni);
- **comunicare** e sensibilizzare tutto il personale circa le prestazioni energetiche e le misure suggerite per la riduzione degli sprechi;
- **selezionare** i fornitori anche in base a criteri di sostenibilità energetica – ambientale unitamente a quelli qualitativi ed economici.

Per dare impulso ai piani di sviluppo dei progetti di efficienza energetica, nel medio e lungo termine, Sielte, nel 2022, ha nominato un Energy Manager Interno il quale, unitamente con il Top Management ed il gruppo Sostenibilità a supporto, si impegnano a condividere con le funzioni aziendali interessate, gli obiettivi energetici definendo le azioni ed i progetti, i tempi di attuazione, gli indicatori e le risorse coinvolte, finalizzati al miglioramento continuo.



8.1.1 Produzione di energia da fonti rinnovabili – fotovoltaico

Per guardare al futuro in ottica green e mitigare l'impatto ambientale, anche per sensibilizzare su scelte ambien-

li più responsabili e consapevoli, Sielte ha implementato l'installazione di impianti fotovoltaici sulle coperture degli edifici di alcune delle sue sedi, apportando vantaggi sia in termini di riduzione delle emissioni di CO₂, riduzione dalla dipendenza esterna di energia, sia in termini economici.

Di seguito si riportano le sedi in cui è stato installato l'impianto fotovoltaico e le relative potenze di picco nominali.

Sito	Potenza [kWp]
Agrigento (AG)	64,86
San Gregorio di Catania (CT)	83,26
Lamezia Terme (CZ)	55,19
Palermo (PA)	94,30
Pantigliate (MI)	79,12
Podenzano (PC)	66,70
Roma (RM)	162,27
Sassari (SS)	20,00
Siracusa (SR)	49,68
Potenza totale installata FV	675,38

L'energia prodotta dai propri impianti fotovoltaici è pari a 662.145 kWh/anno relativamente al 2022.

8.1.2 Sistemi di supervisione, controllo e monitoraggio dei consumi di energia

Il controllo e monitoraggio dei consumi energetici, ad opera dell’Energy Management Team, avviene mediante l’ausilio dei portali dei distributori di energia elettrica, la rendicontazione delle bollette e le letture dei contatori in loco. Nelle sedi di direzione Sielte di Roma e San Gregorio di Catania, che sono le più energivore, è stato implementato un sistema di supervisione, controllo e monitoraggio dei consumi di energia elettrica fornito da primaria azienda nel settore

Si riporta di seguito la rendicontazione dei consumi energetici dell’organizzazione. I dati relativi ai consumi di elettricità e gas sono stati ricavati dalle fatture emesse dai rispettivi fornitori di energia. I consumi di carburante del parco auto aziendale vengono comunicati direttamente dal fornitore nazionale e registrati nel sistema informatico aziendale.

Consumo di energia interno all’organizzazione (GRI 302-1)

Consumo totale di combustibili derivanti da fonti non rinnovabili

Energia da autotrazione		
Benzina	litri	112.067,00
	GJ	3.589,40
Gasolio	litri	3.824.435,00
	GJ	137.704,44
Totale energia da autotrazione	GJ	3.965.728,84
Energia da riscaldamento		
GPL	litri	10.641,00
	GJ	274,44
Gas metano	Sm³	25.073,00
	GJ	877,60
Totale energia da riscaldamento	GJ	26.225,03
Elettricità dalla rete elettrica		
Elettricità	MWh	2.403,46
	GJ	18.817,41

dell’energia e dell’automazione, certificato ISO 50001. Nello specifico è stato scelto di monitorare i consumi elettrici, poiché questi risultano essere preponderanti in entrambi i siti. Tramite web gli operatori addetti hanno accesso a tutti i punti del sistema e alla grafica, e sono in grado di leggere e controllare i valori elettrici di riferimento ed altri parametri.

8.1.3 Prestazioni energetiche

Gli impatti negativi effettivi identificati riguardano i consumi di energia, suddivisi in energia da autotrazione, energia da riscaldamento ed energia elettrica.

Consumo totale di combustibili derivanti da fonti rinnovabili (GRI 302-1)

Potenza installata da fotovoltaico	kWp	675,38
Energia totale autoconsumata da impianti fotovoltaici	GJ	1.746,22
Pantigliate (MI) - Energia autoconsumata	kWh	29.084,00
	GJ	104,70
Pantigliate (MI) - Energia ceduta	kWh	8.278,00
	GJ	29,80
Pantigliate (MI) - Energia prodotta	kWh	37.362,00
	GJ	134,50
Sassari (SS) - Energia autoconsumata	kWh	14.417,47
	GJ	51,90
Sassari (SS) - Energia ceduta	kWh	-
	GJ	-
Sassari (SS) - Energia prodotta	kWh	14.417,47
	GJ	51,90
Lamezia Terme (CZ) - Energia autoconsumata	kWh	38.593,00
	GJ	138,93
Lamezia Terme (CZ) - Energia ceduta	kWh	569,00
	GJ	2,05
Lamezia Terme (CZ) - Energia prodotta	kWh	39.162,00
	GJ	140,98
San Gregorio di Catania (CT) - Energia autoconsumata	kWh	105.342,00
	GJ	379,23
San Gregorio di Catania (CT) - Energia ceduta	kWh	-
	GJ	-
San Gregorio di Catania (CT) - Energia prodotta	kWh	105.342,00
	GJ	379,23
Palermo (PA) - Energia autoconsumata	kWh	53.929,00
	GJ	194,14
Palermo (PA) - Energia ceduta	kWh	51.576,00
	GJ	185,67
Palermo (PA) - Energia prodotta	kWh	105.505,00
	GJ	379,82
Agrigento (AG) - Energia autoconsumata	kWh	21.287,00
	GJ	76,63
Agrigento (AG) - Energia ceduta	kWh	48.740,00
	GJ	175,46
Agrigento (AG) - Energia prodotta	kWh	70.027,00
	GJ	252,10
Roma (DG+CO) - Energia autoconsumata	kWh	181.056,00
	GJ	651,80
Roma (DG+CO) - Energia ceduta	kWh	5.056,00
	GJ	18,20
Roma (DG+CO) - Energia prodotta	kWh	186.112,00
	GJ	670,00
Siracusa - Energia autoconsumata	kWh	14.025,00
	GJ	50,49
Siracusa - Energia ceduta	kWh	41.304,00
	GJ	148,69
Siracusa - Energia prodotta	kWh	55.329,00
	GJ	199,18
Podenzano - Energia autoconsumata	kWh	27.328,00
	GJ	98,38
Podenzano - Energia ceduta	kWh	21.560,00
	GJ	77,62
Podenzano - Energia prodotta	kWh	48.888,00
	GJ	176,00
Totale energia consumata (fonti non rinnovabili + fonti rinnovabili)	GJ	4.012.517,50

Fattori di conversione

Di seguito si riportano i riferimenti dei fattori di conversione utilizzati.

- conversione da kWh a GJ: 1 kWh = 0,0036 GJ;
- conversione da tep a GJ: 1 tep = 41,868 GJ.

I dati della tabella seguente fanno riferimento ai fattori di conversione ripresi dalla FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia).

Combustibile	Unità	Fattore di conversione in tep
Gasolio (1)	1000 litri	0,86
Gas di petrolio liquefatti (GPL) - stato liquido (2) (5)	1000 litri	0,616
Benzine autotrazione (3)	1000 litri	0,765
Gas naturale (4)	1000 Sm³	0,836
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica	MWh	0,187
Elettricità prodotta da fotovoltaico	MWh	0,187

È stato considerato un fattore di conversione pari a 4,19 kJ/kcal.
(1) È stata adottata una densità di 0,84 kg/dm3.
(2) È stata adottata una densità di 0,56 kg/l.
(3) È stata adottata una densità di 0,74 kg/dm3.
(4) È stato adottato un fattore di conversione da Nm³ a Sm³ pari a: 1000 Nm³= 1055 Sm³.

8.1.4 Riduzione dei consumi di energia

8.1.4.1 Misure di contenimento degli impatti ambientali (flotta automezzi)

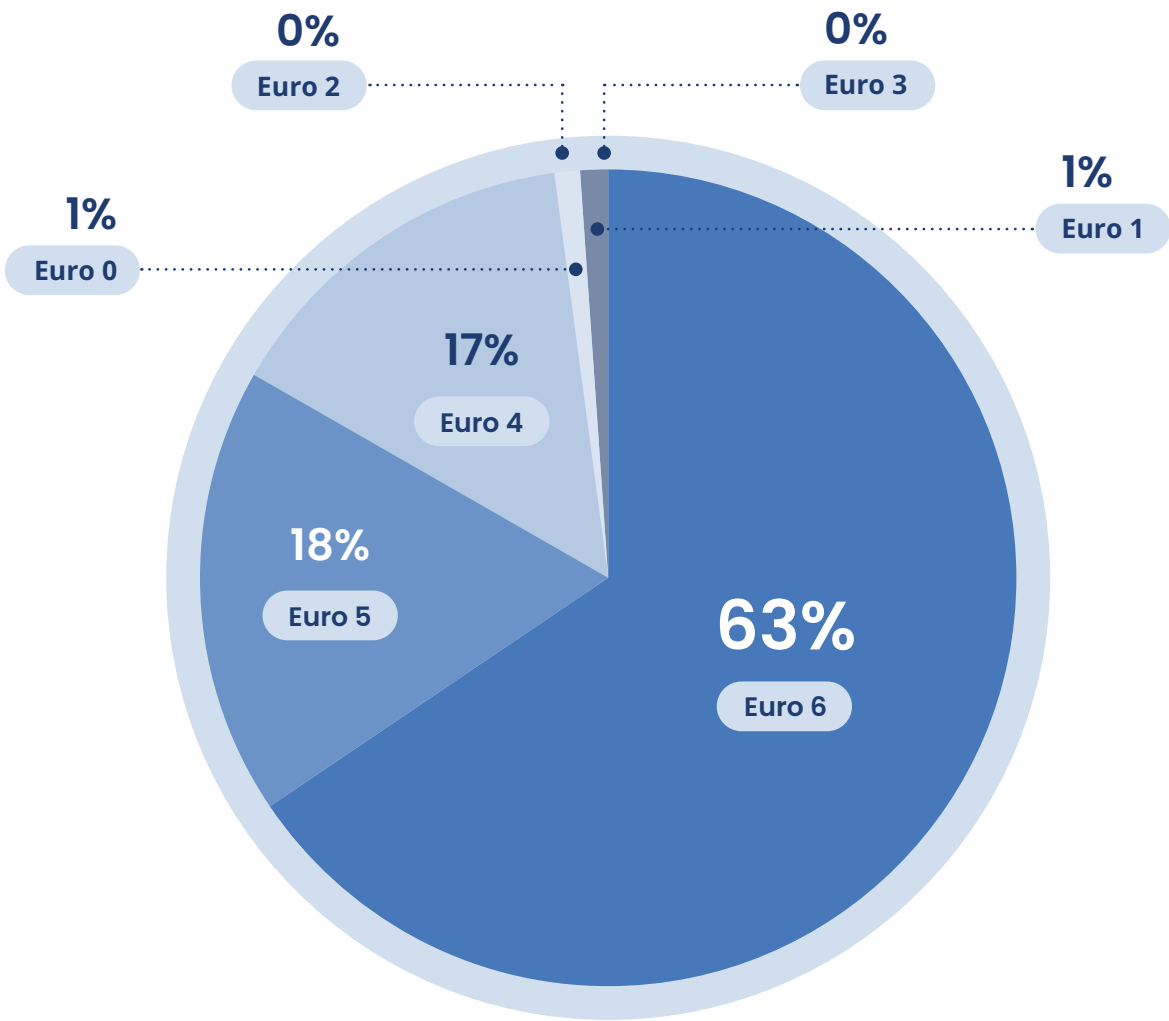
L'azione di Sielte è tesa a soddisfare non solo le necessità produttive, ma anche le esigenze di tutela

ambientale, affrontando queste tematiche con un atteggiamento proattivo. Sielte, certificata secondo il sistema di gestione ambientale previsto dalla norma ISO 14001:2015, pone una grande attenzione ai temi del rispetto e della salvaguardia dell'ambiente, che va ben oltre il rispetto della mera conformità (o compliance) normativa, cercando di adottare soluzioni per mitigare

gli impatti ambientali, in particolare quelli relativi alla mobilità, rinnovando costantemente la flotta aziendale. Sielte negli ultimi anni ha compiuto investimenti

molto importanti, portando il 63% del parco automezzi ad Euro 6, su un totale complessivo di 2060 automezzi, come si evince dalla figura qui di seguito riportata:

Parco Automezzi Ottobre 2022 - Suddivisione % standard europeo emissioni inquinanti



Inoltre, è stato completato il piano di acquisto e inserimento di circa 30 nuovi veicoli ibridi benzina-elettrico.

8.1.4.2 Mobilità sostenibile

Sielte, conformemente alla legislazione, ha nominato un Mobility Manager Interno per avviare il percorso della mobilità sostenibile al fine di migliorare gli spostamenti casa-lavoro dei lavoratori e conseguentemente per mitigare gli impatti ambientali in termini di riduzione delle emissioni di gas serra. Si è redatto il Piano Spostamenti Casa-Lavoro nell'anno 2022 per le tre sedi di Roma (RM), San Gregorio di Catania (CT) e Segrate (MI) con gli obiettivi di:

- ridurre o disincentivare l'utilizzo individuale del mezzo privato per raggiungere il luogo di lavoro;
- ridurre le emissioni in atmosfera di gas climalteranti

- ed inquinanti;
- informare e sensibilizzare gli utenti in favore dell'utilizzo di modalità di trasporto sostenibili e/o sistemi premianti per un maggiore coinvolgimento.

Di seguito le azioni proposte:

Smart Working

Lo Smart Working è la misura più efficace in termini di spostamenti perché azzerando lo spostamento, si azzerà l'inquinamento, il congestionamento del traffico, si riduce lo stress e si favorisce la salute, la concentrazione e la conciliazione vita-lavoro.

Si riporta di seguito la stima annuale di riduzione dei chilometri percorsi e relative emissioni evitate.

ROMA - Benefici derivanti dall'applicazione dello Smart Working (20%)			
Δ km _{auto} [km]	Δ Emi _{inq} [kg/anno]		
15.660,88	CO ₂	NO _x	PM ₁₀
	305.965,60	1188,52	28,75
SAN GREGORIO DI CATANIA - Benefici derivanti dall'applicazione dello Smart Working (20%)			
Δ km _{auto} [km]	Δ Emi _{inq} [kg/anno]		
2.460,16	CO ₂	NO _x	PM ₁₀
	48.063,91	29,55	4,44
SEGRATE - Benefici derivanti dall'applicazione dello Smart Working (20%)			
Δ km _{auto} [km]	Δ Emi _{inq} [kg/anno]		
4.140,41	CO ₂	NO _x	PM ₁₀
	80.890,75	49,73	7,47

Con:

- ΔEmi_{inq} è la quantità di emissioni risparmiate per effetto della misura per l'inquinante considerato [kg/anno];
- Δkm_{auto} è la riduzione giornaliera delle percorrenze [km] dei dipendenti che sostituiscono l'utilizzo dell'autovettura determinata dalla misura considerata (smart working).

L'accordo per l'applicazione dello Smart Working, approvato nel corso del 2022, prevede almeno un giorno alla settimana, eventualmente estensibile secondo le esigenze, per tutte le figure professionali che svolgono attività remotizzabile.

Car Pooling

La condivisione del viaggio di due o più persone che compiono lo stesso tragitto utilizzando una delle auto private dei partecipanti è una delle misure distintive e particolarmente efficaci nelle zone poco servite dal trasporto pubblico. Da luglio 2023 sarà disponibile in via sperimentale per i dipendenti delle tre sedi di Roma, San Gregorio di Catania e Segrate, un'applicazione web che permetterà la creazione di una community aziendale in cui c'è un accesso riservato ai dipendenti che pos-

sono configurarsi come conducente o passeggero ed organizzarsi in un pool di persone che percorrono lo stesso tragitto. I lavoratori dispongono anche di una chat interna per eventuali comunicazioni e possono usufruire di premialità secondo una logica di gaming che rende il progetto più attrattivo. L'applicazione permetterà così di visualizzare tutte le corse attive con indicazione di orario, origine/destinazione, tipologia di viaggio (preferenze di viaggio), ecc. Questa applicazione offre anche la possibilità di monitorare le emissioni risparmiate.

Di seguito si riporta la stima dei benefici derivanti dall'attuazione del Car pooling in termini di riduzione giornaliera dei chilometri percorsi in auto e relativo risparmio in termini di emissioni.

ROMA - Benefici derivanti dall'attuazione del Car pooling			
Δ km _{auto} [km]	Δ Emi _{inq} [kg/anno]		
1.566,09	CO ₂	NO _x	PM ₁₀
	29.576,60	18,18	2,73
SAN GREGORIO DI CATANIA - Benefici derivanti dall'attuazione del Car pooling			
Δ km _{auto} [km]	Δ Emi _{inq} [kg/anno]		
246,02	CO ₂	NO _x	PM ₁₀
	4.646,18	2,86	0,43
SEGRATE - Benefici derivanti dall'attuazione del Car pooling			
Δ km _{auto} [km]	Δ Emi _{inq} [kg/anno]		
414,04	CO ₂	NO _x	PM ₁₀
	7.819,44	4,81	0,72

Con:

- ΔEmi_{inq} è la quantità di emissioni risparmiate per effetto della misura per l'inquinante considerato [kg/anno];
- Δkm_{auto} è la riduzione giornaliera delle percorrenze [km] dei dipendenti che sostituiscono l'utilizzo dell'autovettura determinata dalla misura considerata (car pooling).

Tra i fattori a vantaggio della misura la riduzione dei chilometri percorsi, il risparmio di carburante ed il risparmio dei costi operativi dei veicoli. Inoltre, il car pooling porta alla riduzione del traffico diminuendone di conseguenza gli impatti ambientali negativi. Si sottolinea il fatto che il car pooling favorisce la socialità e il team building tra i dipendenti.

• **Corsi di Eco-guida**

Sielte, in continuità con gli obiettivi perseguiti tramite l’ottenimento della certificazione per la “Rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra”, UNI EN ISO 14064-1:2019, vuole sensibilizzare il personale dipendente per far sì che si condividano i principi ed i valori perseguiti dall’azienda.

L’Eco-guida offre vantaggi sia a coloro che utilizzano il veicolo per spostamenti personali, sia a coloro che

8.2 Emissioni

Sielte nel 2022 ha redatto il primo Inventario di emissioni di gas ad effetto serra prima ottenendo l’attestato seguendo i principi del GHG Protocol, e poi certificandosi secondo la norma UNI EN ISO 14064-1:2019 per l’anno di competenza 2021. L’elaborazione dell’inventario permette di valutare gli effetti delle attività e di adottare le misure opportune nell’ottica di miglioramento degli impatti ambientali.

Il campo di applicazione riguarda le attività dell’azienda ed i relativi impatti derivanti dalle emissioni di gas ad effetto serra dirette ed indirette. La maggior parte delle

utilizzano l’autovettura per recarsi a lavoro. Il comportamento virtuoso in questo senso è funzionale al risparmio dei costi grazie al minor consumo di carburante, minor numero di incidenti e riduzione delle emissioni e della rumorosità.

Il corso, in programma per il 2023, mira ad attuare un cambiamento nel comportamento di guida a favore dell’efficienza energetica e della sicurezza stradale.

attività sono esterne legate ai cantieri localizzati sul territorio, mentre una quota minore si svolge presso le sedi.

I siti oggetto della rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra secondo la norma UNI EN ISO 14064-1:2019 sono i seguenti:

- via Cerza 4, 95027 – San Gregorio di Catania (CT) - Sede Legale;
- via Valle di Perna 1A, 00128 Roma (RM) – Sede di Direzione Generale;
- Operazioni Esterne.

Le operazioni esterne includono le attività di cantiere afferenti ai seguenti centri operativi:

Centri operativi (C.O.)	Indirizzo
TROFARELLO (TO)	Via Torino n. 270 - Trofarello (TO)
PANTIGLIATE (MI)	Via Galvani n. 12/14 - Pantigliate (MI)
VIGODARZERE (PD)	Via Piovego n. 1 - Vigodarzere (PD)
CAMPOGALLIANO (MO)	Via Canale Carpi n. 1/C - Campogalliano (MO)
POMEZIA (RM)	Via Venezuela n. 12 - Pomezia (RM)
VITERBO (VT)	Strada Poggino n. 122 - Zona Industriale Poggino (VT)
SASSARI (SS)	Zona industriale Predda Niedda (SS)
SAVIANO (NA)	Via Provinciale Nola - Scisciano - Saviano (NA)
REGGIO CALABRIA (RC)	Via Nazionale Gallico n. 170 - Gallico (RC)
LAMEZIA TERME (CZ)	Zona industriale Comparto 14 - Lamezia Terme (CZ)
SAN GREGORIO – C.O. (CT)	Via Cerza n. 4 - San Gregorio di Catania (CT)
PALERMO (PA)	Via Enrico Mattei n. 1 - Palermo (PA)
AGRIGENTO (AG)	Via Lombardia n. 50 - Villaggio Mosè (AG)
TREMESTIERI ETNEO (CT)	Piazza Tivoli 44 – Tremestieri Etneo (CT)
ROMA – C.O.	Via Valle di Perna 3 - Roma (RM)
SEGRATE (MI)	Via Cassanese n. 210 - Segrate (MI)

Gli obiettivi dell’utilizzo della norma UNI EN ISO 14064-1:2019 sono i seguenti:

- aumentare la credibilità e la trasparenza nella quantificazione delle emissioni dei gas serra e nella riduzione delle emissioni;
- attuare e sviluppare strategie, piani e progetti di mitigazione e gestione delle emissioni di gas ad effetto serra da parte dell’organizzazione;
- incrementare l’integrità ambientale attraverso una corretta quantificazione dei gas serra emessi;
- fruire delle riduzioni dell’importo della garan-

zia per la partecipazione alle procedure di gara previste dal Codice degli Appalti (D.lgs. 50/2016; D.lgs. 36/2023).



Di seguito il dettaglio delle emissioni e relativa incidenza, suddivisi secondo le categorie definite dalla norma.

Categorie	Tipo di attività	Emissioni totali (t CO2e)	Incidenza %
Categoria 1	a) Combustione stazionaria o fissa	65,58	-
	b) Combustione mobile	10.583,21	-
	c) Da processi industriali	NA	-
	d) Emissioni fuggitive	0	-
	e) Emissioni da uso del suolo, cambiamento dell'uso del suolo e delle foreste	NA	-
	Totale	10.648,79	82,09
Categoria 2	a) Elettricità acquistata – basata sul mercato	1.097,35	-
	b) Associate alla produzione di energia importata dall'organizzazione attraverso una rete (es. calore, raffreddamento, aria compressa), esclusa l'energia elettrica	NA	-
	Totale	1.097,35	8,46
Categoria 3	a) Derivanti dal trasporto e dalla distribuzione di merci a monte della catena di fornitura (pagati dall'organizzazione ai fornitori)	NA	-
	b) Derivanti dal trasporto e dalla distribuzione di merci a valle della catena di fornitura (non pagati dall'organizzazione ma dai clienti)	NA	-
	c) Emissioni indirette derivanti dal trasporto dei dipendenti pendolari	598,27	-
	d) Derivanti dal trasporto di clienti e visitatori	NA	-
	e) Emissioni indirette derivanti dal trasporto nei viaggi di lavoro	461,15	-
	Totale	1.059,43	8,17
Categoria 4	a) Emissioni indirette provenienti da beni di consumo e servizi acquistati	102,38	-
	b) Derivanti da beni capitali/strumentali dell'organizzazione (from capital goods)	NA	-
	c) Emissioni indirette provenienti dallo smaltimento di rifiuti solidi e liquidi	63,29	-
	d) Derivanti dall'uso di beni generate da attrezzature noleggiate e leasing operativo	NA	-
	e) Derivanti da servizi di consulenza, pulizia, manutenzione, consegne di posta, bancari, ecc...	NA	-
	Totale	165,67	1,28
Categoria 5	a) Derivanti dalla fase d'uso del prodotto (per tutta la vita utile del prodotto presunta)	NA	-
	b) Derivanti da beni di proprietà che vengono noleggiati ad altri soggetti	NA	-
	c) Derivanti dal fine vita del prodotto presunto	NA	-
	d) Derivanti da investimenti (operazioni finanziarie)	NA	-
Categoria 6	Altro	NA	-
Rimozioni	NA	NA	-
	Totale	12.971,24	100

Si riporta la sintesi delle emissioni relative all'anno 2022:

ISO 14064-1:2019 – Anno 2022			
✓	Emissioni dirette Categoria 1	10.648,79	t CO _{2e}
✓	Emissioni indirette Categoria 2	1.097,35	t CO _{2e}
✓	Emissioni indirette Categoria 3	1.059,43	t CO _{2e}
✓	Emissioni indirette Categoria 4	165,67	t CO _{2e}
	Emissioni indirette Categoria 5	n.a.	t CO _{2e}
	Emissioni indirette Categoria 6	n.a.	t CO _{2e}
	Rimozioni	n.a.	t CO _{2e}
Emissioni totali		1.097,35	t CO _{2e}

Introduzione al concetto di “Scope” secondo il GHG Protocol

Gli “Scope” servono per aiutare le organizzazioni a definire le fonti di emissione dirette e indirette, migliorare la trasparenza e fornire utilità per diverse finalità (per esempio obiettivi aziendali, politiche climatiche).

- Scope 1: Emissioni dirette di gas ad effetto serra**
Le emissioni dirette di gas ad effetto serra provengono da attività proprie o controllate dall'azienda, ad esempio, emissioni da combustione in caldaie, forni, veicoli, ecc; emissioni derivanti dalla produzione di prodotti chimici nel caso di produzione chimica in apparecchiature di processo.
- Scope 2: Emissioni indirette di gas ad effetto serra derivanti da energia elettrica**
Lo Scope 2 contabilizza le emissioni di gas ad ef-

fetto serra derivanti dalla generazione di elettricità acquistata o consumata dall'azienda.

Per elettricità acquistata si intende l'elettricità acquistata o altrimenti introdotta nel perimetro organizzativo dell'azienda. Le emissioni appartenenti allo Scope 2 si verificano fisicamente presso la struttura in cui viene generata l'elettricità.

- Scope 3: Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra**
Lo Scope 3 è una categoria di rendicontazione che permette il trattamento di tutte le altre emissioni indirette. Sono una conseguenza delle attività dell'azienda, ma provengono da fonti non proprie dell'azienda. Alcuni esempi di attività di Scope 3 sono l'estrazione e la produzione di materiali acquistati, il trasporto di combustibili acquistati e l'uso di prodotti e servizi.

Di seguito una tabella comparativa tra quanto prevede il sistema di reporting del GHG Protocol e la norma UNI-EN ISO 14064-1:2019.

Emissioni anno 2022			
GHG PROTOCOL		UNI-EN ISO 14064-1:2019	
10.648,79 t CO _{2e}	Emissioni Scope 1	Emissioni Dirette (Categoria 1)	10.648,79 t CO _{2e}
1.097,35 t CO _{2e}	Emissioni Scope 2	Emissioni Indirette (Categorie 2, 3, 4, 5, 6)	2.322,45 t CO _{2e}
1.225,10 t CO _{2e}	Emissioni Scope 3		
12.971,24 t CO _{2e}	Emissioni Scope 1+2+3	Emissioni Dirette + Indirette (Categorie 1, 2, 3, 4, 5, 6)	12.971,24 t CO _{2e}

8.2.1 Riduzione delle emissioni

La riduzione delle emissioni evitate si riferisce nello specifico al fotovoltaico ed all’efficientamento della flotta aziendale.

- Fotovoltaico:**
L’energia elettrica prodotta nel 2022 dagli impianti fotovoltaici Sielte è pari a 662.145 kWh/anno, a cui corrispondono 302,31 t CO_{2e} evitate/anno.
Il fattore di emissione utilizzato è: EF= 0,45657 KgCO_{2e}/kWh, la cui fonte è il seguente file calculation of Residual Mixes for the calendar year

2021. Version 1.1, 2022-05-31 (https://www.aib-net.org/sites/default/files/assets/facts/residual-ix/2021/AIB_2021_Residual_Mix_Results_1_1.pdf).

- Efficientamento della flotta aziendale:**
La sostituzione di 20 autoveicoli/anno (autocarri furgonati) del parco auto aziendale di classe ambientale EURO 4 (Emissione di 158 g/km CO₂) con quelli EURO 6D (Emissione di 138 g/km CO₂) ha generato una mitigazione in termini di emissioni, di circa 8,0 t CO_{2e}/anno, considerando che la percorrenza annuale di un mezzo è pari a 20.000 km.

8.3 Gestione rifiuti ed economia circolare (Rigenesi degli apparati)

La produzione di rifiuti per Sielte, essendo una società di servizi, è associata alle attività, ai materiali prodotti da terzi per la realizzazione e la manutenzione delle infrastrutture di rete commissionate dai propri committenti, ed alle attività d'ufficio svolte all'interno delle

sedi. Tutti i rifiuti sono conferiti a soggetti terzi autorizzati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

È prevista la raccolta differenziata della carta e della plastica presso tutte le sedi.

Di seguito una tabella riassuntiva del quantitativo di rifiuti prodotti nell’anno 2022:

Rifiuti prodotti nell'anno 2022	ton	%
Non pericolosi	7.030,48	86,3
Pericolosi	1.111,02	13,6
Totale	8.141,51*	100

*il peso dei rifiuti prodotti è stimato.

Gran parte dei rifiuti prodotti sono non pericolosi e conferiti ad impianti di recupero come riportato nella tabella seguente:

Rifiuti smaltiti nell'anno 2022	ton	%
Recupero	8.662,33	99,6
Discarica	33,8	0,4
Totale	8.696,18**	100

**il peso dei rifiuti smaltiti è effettivo e verificato una volta giunti a destinazione.

8.3.1 Logistica inversa ed economia circolare

In ottica di economia circolare, Sielte offre ai suoi clienti un servizio di “recupero e rigenerazione” di apparati ICT giunti solo apparentemente a fine vita. La rigenesi è il fulcro di un processo che comprende attività di logistica inversa e di rimessa a nuovo di prodotti ICT di alta tecnologia.

È un processo attraverso cui un prodotto (tipicamente apparecchiature e apparati del settore delle Telecomunicazioni) già utilizzato, anche solo per periodi limitati, viene restituito dal cliente business o residenziale, sottoposto a verifica funzionale tramite specifici banchi di test e viene riparato e/o rimesso a nuovo con lo scopo di poterlo riutilizzare e riposizionare sul mercato come sostanzialmente nuovo.

Le attività di REVERSE LOGISTICS sono:

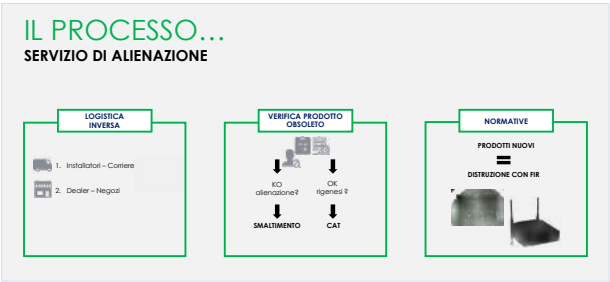
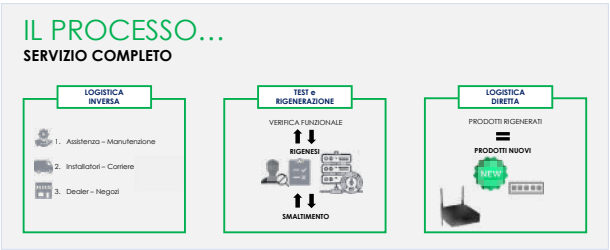
- il recupero e la raccolta degli apparati dalla sede del cliente;
- il trasporto, la ricezione e lo smistamento.

Il servizio completo prevede:

- la gestione del recupero dell'apparato con Struttura Help Desk per il contatto con il cliente finale;
- la competenza tecnica e piattaforme informatiche già collaudate (SVRM, Remedy, SAP..);

- la componente sociale attraverso la valorizzazione del lavoro di risorse disagiate (Cooperative di Solidarietà e Servizi);
- ingegneria, certificazioni e banchi di test;
- esperienza consolidata con i principali Operatori nazionali (interlocutori Logistica, Delivery & Assurance, Acquisti, Finance).

Qui di seguito degli schemi a blocco dei vari processi:



8.4 Gestione delle acque

I consumi idrici di Sielte sono riferiti esclusivamente al consumo di acqua legato all'uso igienico sanitario presso le sedi. Il fabbisogno idrico di Sielte è soddisfatto con il prelievo da acquedotto. In linea con i principi esposti nella Politica Ambientale e con un focus speci-

fico ad un utilizzo razionale della risorsa idrica, Sielte promuove periodicamente azioni atte alla sensibilizzazione dei propri dipendenti sulle tematiche ambientali. Per l'anno 2022 il consumo stimato di acqua dell'organizzazione si è attestato su 20,098 Megalitri.

Consumo acqua (anno 2022)	
20,098	Megalitri



9

GRI
Content
index

9

GRI content index

GRI content index - Indice dei contenuti GRI	
Statement of use Dichiarazione di utilizzo	Sielte Spa has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 january 2022 through 31 december 2022. - Sielte Spa ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo di rendicontazione dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 in conformità ai GRI Standards.
GRI 1 used GRI 1 utilizzato	GRI 1: Foundation 2021 effective date 1 january 2023. - GRI 1: Principi Fondamentali 2021 in vigore dal 1 gennaio 2023.
Sector Standard GRI pertinenti	N/A

Informative generali		
GRI 2: INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021		
Informativa		2-1 Dettagli organizzativi
Ubicazione		1.1 La nostra storia
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione
Ubicazione		1.2 I nostri partner
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto
Ubicazione		1.2 I nostri partner - 2.1 Nota metodologica
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-4 Revisione delle informazioni
Ubicazione		2.1 Nota metodologica
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		Sielte pubblica il Primo Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2022
Informativa		2-5 Assurance esterna
Ubicazione		2.1.2 Assurance esterna
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business
Ubicazione		1.1 La nostra storia - 7. CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		2-7 Dipendenti
Ubicazione		5,4 Forza lavoro
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-8 Lavoratori non dipendenti
Ubicazione		5,4 Forza lavoro
Omissioni	Requisiti omessi	2-8
	Ragione	Informazioni indisponibili/incomplete
	Spiegazione	Dati non disponibili a causa della complessità del processo di reperimento dei dati. L'azienda si impegna per i prossimi anni ad iniziare un processo di collezionamento e reporting dei dati.
Note		-
Informativa		2-9 Struttura e composizione della governance
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-11 Presidente del massimo organo di governo
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		Il Gruppo di Sostenibilità sottopone a revisione del Presidente il Bilancio di Sostenibilità annualmente.
Informativa		2-15 Conflitti d'interesse
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-16 Comunicazione delle criticità
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo
Ubicazione		1.5 Struttura della governance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	Vincoli di riservatezza
	Spiegazione	Sielte S.p.A., non essendo quotata in borsa, non è soggetta all'obbligo di pubblicazione della Relazione sulla remunerazione e quindi le informazioni sulle procedure di valutazione delle performance del CdA
Note		-

Informativa		2-19 Norme riguardanti le remunerazioni
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	Vincoli di riservatezza
	Spiegazione	Sielte S.p.A., non essendo quotata in borsa, non è soggetta all'obbligo di pubblicazione della Relazione sulla remunerazione
Note		-
Informativa		2-20 Procedura di determinazione della retribuzione
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	Vincoli di riservatezza
	Spiegazione	Sielte S.p.A., non essendo quotata in borsa, non è soggetta all'obbligo di pubblicazione della Relazione sulla remunerazione e quindi le informazioni sulla procedura per la determinazione della retribuzione
Note		-
Informativa		2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	Vincoli di riservatezza
	Spiegazione	Sielte S.p.A., non essendo quotata in borsa, non è soggetta all'obbligo di pubblicazione della Relazione sulla remunerazione e quindi le informazioni sui compensi corrisposti, incluso quello dell'individuo con la retribuzione più alta all'interno dell'organizzazione, sono ad oggi classificate come riservate
Note		-
Informativa		2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile
Ubicazione		Lettera agli stakeholder
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-23 Impegno in termini di policy
Ubicazione		1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi - 2.1.1 Le policy Sielte - 2.2 Strategia di sostenibilità - 6. RESPONSABILITÀ SOCIALE, INCLUSIONE E TUTELA DELLE DIVERSITÀ
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		GRI 2-23 d: si specifica che tutte le policy sono approvate dal livello più alto dell'organizzazione GRI 2-23 e: tutte le policy approvate si applicano a tutta l'organizzazione e a tutti i suoi rapporti di business
Informativa		2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy
Ubicazione		1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi - 2.2 Strategia di sostenibilità
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi
Ubicazione		2.4.1 Processi di rimedio agli impatti negativi - 2.4.2 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni - 4.1.3 Gestione dei reclami - 4.2.4 Gestione dei reclami SielteID
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni
Ubicazione		2.4.2 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni - 5.10.8 Partecipazione dei lavoratori
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-27 Conformità a leggi e regolamenti
Ubicazione		1.5.4 Conformità a leggi e regolamenti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-28 Appartenenza ad associazioni
Ubicazione		1.7 Appartenenza ad associazioni
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
Ubicazione		2.3 Stakeholder engagement - 2.4.2 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni - 4.1.3 Gestione dei reclami - 4.2.4 Gestione dei reclami SielteID - 5.10.8 Partecipazione dei lavoratori
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		2-30 Contratti collettivi
Ubicazione		5. PERSONE AL CENTRO
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Temi materiali		
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021		
Informativa		3-1 Processo di determinazione dei temi materiali
Ubicazione		2.2.1 Analisi degli impatti - 2.2.2 Analisi della materialità - 2.3 Stakeholder engagement
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		3-2 Elenco dei temi materiali
Ubicazione		2.2.2 Analisi della materialità
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		3-3 Gestione dei temi materiali
Ubicazione		1.5 Struttura della governance - 2.2.2 Analisi della materialità - 2.4 Temi materiali e SdG's - 3. INFRASTRUTTURE DIGITALI PER IL PAESE, INNOVAZIONE TECNOLOGICA E CYBER SECURITY - 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - 5. PERSONE AL CENTRO - 5.10 Salute, Sicurezza e Benessere - 6. RESPONSABILITÀ SOCIALE, INCLUSIONE E TUTELA DELLE DIVERSITÀ - 8.1 Energia
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		I due temi “Catena di fornitura sostenibile” e “Emissioni” non materiali sono stati comunque trattati per completezza
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016		
Informativa		201-1 Valore economico diretto generato e distribuito
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		Il fatturato 2022 riguarda i 630.239.000 €. I dati sono contenuti all'interno del Bilancio Finanziario Sielte 2022
Informativa		201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico
Ubicazione		1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

GRI 204: PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016		
Informativa		204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali
Ubicazione		7. CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016		
Informativa		205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione
Ubicazione		1.5.2 Anticorruzione e comportamento anti-competitivo
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione
Ubicazione		1.5.2 Anticorruzione e comportamento anti-competitivo
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate
Ubicazione		1.5.2 Anticorruzione e comportamento anti-competitivo
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016		
Informativa		206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche
Ubicazione		1.5.2 Anticorruzione e comportamento anti-competitivo
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 302: ENERGIA 2016		
Informativa		302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione
Ubicazione		8.1.3 Prestazioni energetiche
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	Informazioni non disponibili/incomplete
	Spiegazione	Dati non disponibili a causa della complessità del processo di reperimento dei dati. L'azienda si impegna per i prossimi anni ad iniziare un processo di collezionamento e reporting dei dati
Note		-
Informativa		302-3 Intensità energetica
Ubicazione		-
Omissioni	Requisiti omessi	Informazioni non disponibili/incomplete
	Ragione	Dati non disponibili per la complessità e varietà dei servizi e quindi l'individuazione di parametri specifici rappresentativi
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		302-4 Riduzione del consumo di energia
Ubicazione		8.1.4 Riduzione dei consumi di energia
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018		
Informativa		303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa
Ubicazione		8.4 Gestione delle acque
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		303-5 Consumo idrico
Ubicazione		8.4 Gestione delle acque
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 305: EMISSIONI 2016		
Informativa		305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)
Ubicazione		8.2 Emissioni
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)
Ubicazione		8.2 Emissioni
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)
Ubicazione		8.2 Emissioni
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)
Ubicazione		8.2.1 Riduzione delle emissioni
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 306: RIFIUTI 2020		
Informativa		306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti
Ubicazione		8.3 Gestione rifiuti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti
Ubicazione		8.3 Gestione rifiuti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		306-3 Rifiuti generati
Ubicazione		8.3 Gestione rifiuti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		306-4 Rifiuti non conferiti in discarica
Ubicazione		8.3 Gestione rifiuti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		306-5 Rifiuti conferiti in discarica
Ubicazione		8.3 Gestione rifiuti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016		
Informativa		308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali
Ubicazione		7. CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate
Ubicazione		7. CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
Informativa		401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti
Ubicazione		5.5 Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time
Ubicazione		5.3 Gestione retribuzione e welfare
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		401-3 Congedo parentale
Ubicazione		5.6 Congedo parentale
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
Informativa		403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
Ubicazione		1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi - 5.10 Salute, Sicurezza e Benessere
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti
Ubicazione		1.5.1 I Sistemi di Gestione e la gestione dei rischi - 5.10 Salute, Sicurezza e Benessere
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-3 Servizi per la salute professionale
Ubicazione		5.10.2 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione
Ubicazione		5.10.7 Comitato Salute e Sicurezza - 5.10.8 Partecipazione dei lavoratori
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro
Ubicazione		5.10.11 Formazione dei lavoratori (SSL)
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		403-6 Promozione della salute dei lavoratori
Ubicazione		5.3 Gestione retribuzione e welfare
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business
Ubicazione		5.10 Salute, Sicurezza e Benessere
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
Ubicazione		5.10.2 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		403-9 Infortuni sul lavoro
Ubicazione		5.10.2 Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi - 5.10.4 Attività di controllo e monitoraggio - 5.10.5 Infortuni
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		GRI 403-9 e: i tassi sono calcolati in base a 200.000 ore lavorate - GRI 403-9 g: i dati sono stati calcolati secondo la norma UNI 7249
Informativa		403-10 Malattia professionale
Ubicazione		5.10.10 Malattie professionali
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
Informativa		404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente
Ubicazione		5.9 Formazione e aggiornamento continui - 5.10.11 Formazione dei lavoratori (SSL)
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

Informativa		404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione
Ubicazione		5.9 Formazione e aggiornamento continui
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale
Ubicazione		5.2 Valutazione delle performance
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
Informativa		405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti
Ubicazione		1.5 Struttura della governance - 5.4 Forza lavoro
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini
Ubicazione		5.3 Gestione retribuzione e welfare
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016		
Informativa		406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate
Ubicazione		6.2 Approccio inclusivo
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 408: LAVORO MINORILE 2016		
Informativa		408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile
Ubicazione		6.1 Tutela del lavoro
Omissioni	Requisiti omessi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-

GRI 409: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO 2016		
Informativa		409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio
Ubicazione		6.1 Tutela del lavoro
Omissioni	Requisiti omissi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016		
Informativa		414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali
Ubicazione		7. CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Omissioni	Requisiti omissi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
Informativa		414-2 Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese
Ubicazione		7. CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE
Omissioni	Requisiti omissi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
Informativa		418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati
Ubicazione		1.5.3 Privacy e gestione dei dati
Omissioni	Requisiti omissi	-
	Ragione	-
	Spiegazione	-
Note		-



