




|   |   |                      |                 |   |               |
|---|---|----------------------|-----------------|---|---------------|
| <br><b>3g S.p.A.</b>     | <b>Area Monitoring &amp;<br/>Compliance</b> |                      | <b>DM007PDM</b> | <b>Pagine 1<br/>di pag. 35</b>  |               |
| <b>DOCUMENTI DI MONITORING &amp; DI COMPLIANCE</b><br><b>(Sistema di Gestione Integrato di 3g S.p.A.)</b> |   |                      |                 | <b>Referenze</b><br> Interna<br> Esterna |               |
| Data di<br>emissione  | <b>19/06/2023</b>                           | Data di<br>revisione | ---             | Indice di<br>revisione  | <b>REV 0</b>  |
| sostituisce   |   |                      |                 |   |               |
| Data di<br>emissione  | <b>09/01/2023</b>                           | Data<br>revisione    | -               | Indice<br>revisione   | <b>REV. 0</b> |



# Bilancio di Sostenibilità

---

|  |                              |          |  |
|--|------------------------------|----------|--|
| <b>3g S.p.A.</b>   | Area Monitoring e Compliance | DM007PDM | Pagine 2<br>di pag. 35   |
| <b>DOCUMENTI DI MONITORING &amp; DI COMPLIANCE</b><br>(Sistema di Gestione Integrato di 3g S.p.A.) |                              |          | <b>Referenze</b><br> Interna<br> Esterna |

|                        |                             |                           |                |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|
| Nome documento         | Bilancio di Sostenibilità   | Codifica                  | DMC            |
| Ufficio responsabile   | Area Compliance             | Data pubblicazione        | 19/06/2023     |
| Indice revisione       | Rev. 0                      | Data revisione            | -              |
| Responsabile revisione | Dir. HR, CDA <sup>(*)</sup> | Responsabile approvazione | Presidente CDA |

La presente procedura è parte del Sistema di Gestione Integrato 3g S.p.A. e si ispira ai principi aziendali e alle norme certificate ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 18295:2017, ISO 22301:2019, ISO /IEC 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018, ISO 14064:2018, SA8000, PDR125:2022.



## Riservatezza/Avviso di sicurezza

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di **3g S.p.A.**, d'ora in avanti solo "3g", e contrassegnate come "uso interno e riservatezza aziendale". Questo documento non può essere divulgato a nessuna parte al di fuori del pubblico a cui è destinato senza il permesso scritto di 3g né può essere riprodotto, sia per fotocopia che per via elettronica senza il permesso scritto di 3g. Ogni destinatario di questo documento riconosce, mediante la conservazione e l'uso, la natura riservata del materiale contenuto nel presente documento e si impegna a impedirne la distribuzione, intenzionalmente o in altro modo, al di fuori del pubblico a cui è destinato.

|                   |            |                   |     |                     |       |
|-------------------|------------|-------------------|-----|---------------------|-------|
| Data di emissione | 19/06/2023 | Data di revisione | --- | Indice di revisione | REV 0 |
|-------------------|------------|-------------------|-----|---------------------|-------|

(\*) i Direttori Operativo, Produzione ed Amministrazione siedono nel CdA, il direttore Compliance è responsabile dell'ufficio estensore.



## Introduzione

La modalità di rendicontazione adottata segue i principi dei Sustainability Reporting Standards editi da Global Reporting Initiative ("GRI Standards"- diffusi il 05.10.2021 -aggiornamento

diventato effettivo a partire da gennaio 2023) che raccoglie ed organizza tutti dati in indicatori formali, secondo la logica GRI Standards che si definisce **“IN ACCORDANCE WITH”**. In base ai principi e criteri adottati dal sistema GRI, 3g S.p.A. si qualifica quale azienda **“Priority Group 4 Other services and light manufacturing”**.

In realtà, proprio perché è la prima stesura organica e completa post approvazione di bilancio, pur riferendosi prioritariamente all’anno 2022, il perimetro di questa rendicontazione contiene anche delle informazioni riferibili a tutto il triennio 2020, 2021 e 2022.

La Politica di Sostenibilità definisce i principi ed i pilastri che guidano 3g nel contribuire, attraverso il proprio business, alla creazione di un modello di sviluppo sostenibile, all'interno del quale gli Stakeholder interni ed esterni possono collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni attraverso la qualità dei servizi offerti ai Committenti.

La strategia di Sostenibilità rispecchia quindi i principi fondamentali dell’azienda, ovvero:

**Etica e integrità** intesa come impegno a svolgere le attività aziendali in conformità con i più elevati standard etici, non tollerando atti di corruzione e operando nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia. <sup>(1)</sup>

**Rispetto dei dipendenti**, assicurando un ambiente di lavoro sicuro ed inclusivo, impegnandosi nel valorizzare il perimetro occupazionale, sviluppando le capacità e le competenze di tutti tramite la formazione e la crescita professionale delle risorse, contrastando qualsiasi forma di discriminazione.

**Centralità del committente**, è il valore aziendale principe insieme ai dipendenti. Ai Committenti assicuriamo alti standard qualitativi, trasparenza, sicurezza ed efficienza.

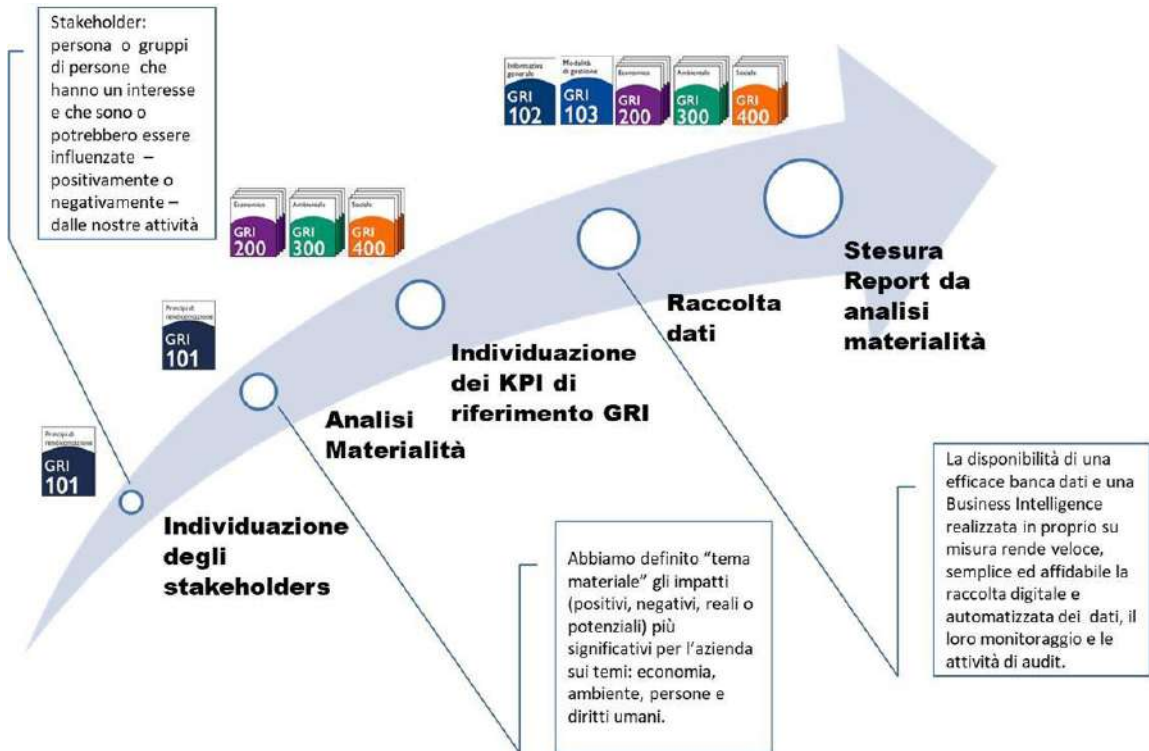
Ricerchiamo solide e durature relazioni di fiducia, giustificate dalla nostra attitudine ad offrire approcci metodologici trasparenti, soluzioni efficaci e concrete, garantite sempre in qualità e costanza, anche nei momenti di criticità.

**Innovazione**, come ricerca costante di cambiamento e miglioramento delle performance a 360° e adeguamento al mercato e alle molteplici necessità dei vari aspetti della Sostenibilità.

**Impegno ambientale**, non solo nei processi aziendali al fine di minimizzare il consumo delle risorse e la riduzione degli impatti ambientali, ma favorendo e stimolando la crescita culturale dei dipendenti e delle aziende fornitrici a tale obiettivo.

**Responsabilità sociale**, intesa come sostegno alla collettività mediante la possibilità di fornire disponibilità di lavoro e, quando possibile, interventi e partecipazione attiva ad iniziative di ricerca, formazione e di volontariato per favorire la crescita e lo sviluppo sociale.

Nella figura che segue, in sintesi, gli step che abbiamo seguito per la rendicontazione.



## PREMESSA.

Predisposto su base volontaria, questo documento rappresenta una seconda evoluzione, dopo quella del 10 gennaio us<sup>(B)</sup>, delle linee guida emesse dall'Azienda (edizione 16 gennaio 2017) per rendere conto dei suoi impatti generati rispetto agli ambiti sociali ed ambientali. Il precedente documento – sebbene superato – è stato invece un faro programmatico che ci ha portato ad acquisire le 11 certificazioni <sup>(2)</sup> - tra cui la ISO 8000 SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE - che ci permettono di essere orgogliosi di condividere con i lavoratori, i committenti, i clienti, le comunità locali, le OOSS - tutti intesi in maniera inclusiva come stakeholder in generale - i valori e le performance di sostenibilità raggiunte.

<sup>(A)</sup> i nuovi standard includono linee guida sulle tecnologie digitali e sull'automazione che possono essere utilizzate per migliorare la qualità dei dati e semplificare la rendicontazione ESG.

<sup>(B)</sup> Ovvero l' Informativa di Sostenibilità di carattere non finanziario che non era esattamente il bilancio di sostenibilità completo e rigorosamente dettagliato, ma comunque una relazione di semplice lettura che nella sua sinteticità permetteva di acquisire informazioni assolutamente corrette per farsi un'idea ragionevolmente puntuale dell'azienda insieme alla dimensione economica della quale, pur senza entrare in dettagli, erano anche riportati cenni qualificanti e che, in sintesi, era da considerarsi l'anticipazione ragionevolmente esatta del bilancio di sostenibilità.

Certo sono passati cinque anni, ma la complessa dinamica sociale del quinquennio non certo priva di criticità, in particolare di questi ultimi tre anni, ha fortemente impegnato lo staff aziendale – più propriamente “sovraccaricato” di impegni inderogabili – determinando la scelta di impegnarsi prioritariamente nel perseguire i temi propri del processo di gestione integrata, che ingloba anche quelli della sostenibilità Sociale e del Bilancio Ambientale, con una particolare attenzione alle tematiche inerenti al mantenimento del perimetro occupazionale e alle condizioni dei lavoratori (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale delle persone, salute e sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, lavoro dei minori e dei giovani) e rinviare momentaneamente la pubblicazione dei risultati in un bilancio formale.

### **Chi siamo.**

3g S.p.A è uno dei principali player italiani di BPO – Business Process Outsourcing, focalizzato sui processi End to End di CRM (Customer Relationship Management) e sullo sviluppo di soluzioni per la Customer Experience.

La società, fondata nel 2000 <sup>(3)</sup>, è una realtà solida con 22 anni di esperienza al fianco delle più grandi Aziende Pubbliche e Private.

3g S.p.A. è una realtà 100% made in Italy, con la propria sede legale a Roma, via Crescenzo 9, e cinque sedi operative sul territorio nazionale di cui una, Bari, è al momento operativa come HUB per attività in outsourcing.

La nostra storia e i risultati ottenuti in 22 anni di attività testimoniano la passione e la dedizione nei confronti dei committenti, clienti e dei lavoratori nel loro complesso e l’approccio etico e leale che abbiamo nel fare impresa. La chiave del successo che anche in questi anni di crisi ha visto uno sviluppo significativo risiede proprio in questo modo di essere che ci permette di fornire servizi eccellenti e all’avanguardia.

Il nucleo iniziale di 40 unità ha costituito le fondamenta di una progressione esponenziale del perimetro occupazionale che nel 2022 registrava un valore medio di 1.079 unità, compresi 342 collaboratori diretti, e sei sedi in cinque città.

### **Cosa facciamo.**

Il nostro concept “Human Technology” ispira la progettazione di tutte le nostre soluzioni: fare innovazione estendendo il potenziale dell’individuo attraverso la tecnologia.

Realizziamo progetti complessi di CRM Customer relationship management, instauriamo relazioni di fiducia, di collaborazione e di innovazione con i nostri clienti. Il nostro offering copre tutto il ciclo di esperienza del cliente in logica end to end.

Siamo specializzati nella progettazione, realizzazione e gestione di strategie multicanale. Attraverso le specializzazioni di competenze e processi siamo in grado di fornirti un bundle unico sul mercato di soluzioni integrate: servizi multichannel di contact center, sviluppo di software e

digital solutions RPA e AI, fino ai percorsi consulenziali per esprimere il massimo del potenziale relazionale delle aziende.

### **La nostra Mission.**

Riteniamo inderogabile la funzione e responsabilità sociale di fare impresa, di mantenere ed accrescere fin quanto possibile il perimetro occupazionale. Nei suoi 22 anni di attività non sono mai stati distribuiti utili ai soci, quando c'erano, sempre reinvestiti in azienda.

Ci prendiamo cura delle relazioni con i clienti dei nostri Committenti. Lavoriamo come loro partner.

Tutte le soluzioni 3g sono pensate e costruite sulla base delle esigenze del Committente di avviare un percorso di innovazione con i propri clienti, di aumento della qualità percepita, di ottimizzazione dei processi per sostenere i loro obiettivi di business. Le modalità con le quali esse sono gestite rispecchiano i valori e l'immagine del brand del committente.

La nostra capacità di innovazione dei processi e della tecnologia permette di migliorare al massimo la Customer Experience.

Il cliente cerca un'esperienza completa, che sia interattiva ed immediata. Il modello di erogazione dei servizi prevede un sistema multichannel, che integra canali diversi, dal tradizionale telefono sino alle forme più evolute di gestione automatizzata dei contatti attraverso processi consolidati in esperienze di successo.

Le nostre persone sono altamente specializzate e crediamo nella formazione continua come strumento attivo di crescita.

### **La nostra Vision.**

Realizziamo in partnership con i nostri clienti progetti di "Digital Experience", che prevedano l'introduzione di "innovazione tecnologica" nei processi, nei modelli di business e nei modelli organizzativi.

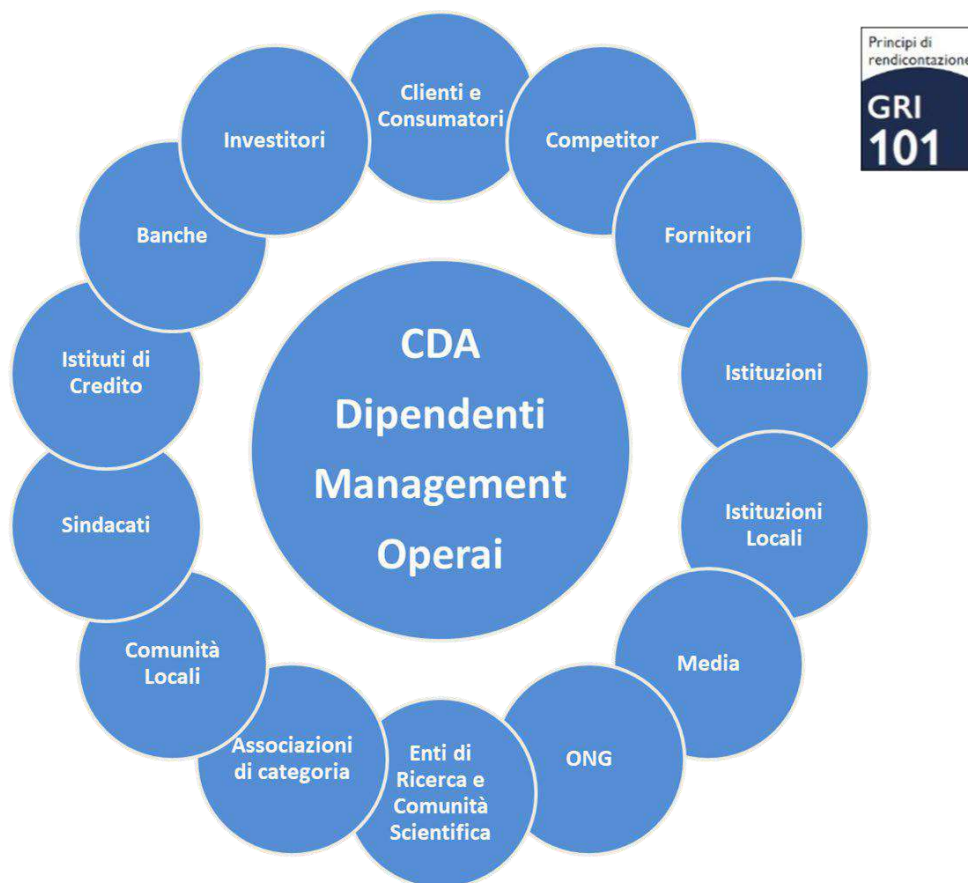
Le nostre soluzioni sono incentrate sul committente e soprattutto sull'esperienza che esso vive. Crediamo negli investimenti in tecnologie, nella formazione professionale, nella ricerca e sviluppo di nuovi scenari e nuove soluzioni.

## **I NOSTRI STAKEHOLDER**

Identificare i nostri stakeholder e in che modo rispondere ai loro ragionevoli interessi e aspettative è stato uno degli argomenti che maggiormente ha assorbito la nostra attenzione nel definire la struttura di questo documento.

E' chiarissimo che tutta la platea di persone, comunità, organizzazioni, strutture con cui in qualche modo veniamo a contatto ed interagiamo possono essere influenzate dal nostro

operato e la figura sottostante rappresenta puntualmente le indicazioni delle “GRI” che 3g ha fatto proprie . Magari nel nostro caso spesso solo in modo davvero marginale, ma in un mondo globale e nella ricerca dell’economia circolare, che riteniamo imprescindibile



Nel concreto, in logica di Stakeholder Engagement, abbiamo concluso di doverci rivolgere principalmente, o meglio prioritariamente:

- ai nostri dipendenti e collaboratori (perimetro occupazionale) e loro rappresentanti (OOS);
- ai Committenti e Clienti;
- alle Comunità locali ed Istituzioni;
- alle Associazioni di categoria;
- ai Fornitori;

e per questo abbiamo messo l’accento, enfatizzato se volete, sui temi che riteniamo che più incidono, qualificano e determinano la qualità ed efficacia delle nostre interazioni.

**SINTESI DEI RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2022 - PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ**



Ecco, intanto, in estrema sintesi, i nostri highlights del 2022 .

### Performance Sociale.

- 737 Persone dipendenti;
- 342 Persone collaboratori ;
- Acquisita certificazione PdR 125;

in particolare, per i dipendenti diretti:

| Mansione                      | Inquadramento | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 |
|-------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Addetto alla manutenzione     | operaio       | 1              | 1              |
| Addetto al Customer Care      | Impiegati     | 636            | 607            |
| Assistente di Customer Care   | Impiegati     | 68             | 69             |
| Coordinatore di Customer Care | Impiegati     | 17             | 16             |
| Staff                         | Impiegati     | 9              | 10             |
| Quadri                        | Impiegati     | 5              | 4              |
| Direttore Produzione          | dirigente     | 1              | 1              |
| Totale media anno             | Impiegati     | 737            | 708            |
| Totale al 31 dicembre         | Impiegati     | 737            | 709            |

Aver mantenuto stabile – anzi incrementato di 36 unità, il perimetro occupazionale in questi due anni “orribili” ci inorgoglisce molto.

Ulteriori dettagli sui DIPENDENTI PER CATEGORIE PROFESSIONALI, FASCE D’ETÀ E GENERE si trovano al successivo punto d.

### Performance Ambientale.

- Acquisite le certificazioni **Uni EN ISO 50001** e **UNI EN ISO 14064-1:2019** ;
- Certificata impronta ai sensi della ISO 14064-3, della ISO 14065 e della ISO 17029;
- Consumo energia elettrica MWh 2.114,68;
- Consumo combustibili  $\pm t$  2,41;
- Emissioni in tCO<sub>2e</sub>  $\pm$  2.500 ;

### Performance economica.

Il Bilancio chiuso al 31 dicembre 2022 evidenzia un esercizio in cui si è assistito al consolidamento del buon risultato ottenuto nei due esercizi precedenti in virtù delle numerose attività di ristrutturazione per cogliere le opportunità determinate dal termine della fase pandemica acuta e contrastare le criticità determinate dalla situazione Russia Ucraina e dalla inflazione.

## SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

Dall'analisi dello stato patrimoniale riclassificato emerge una situazione finanziaria dell'impresa in decisa tenuta tanto che è migliorato del 12,28%; per ulteriori informazioni di dettaglio si rimanda al bilancio depositato e connessa alla integrativa.

In particolare, lo Stato Patrimoniale riclassificato evidenzia quanto segue:

- Il capitale circolante netto, è aumentato di euro 1.1191.000.
- passivo corrente, decrementato di euro 1.146.097;
- immobilizzazioni materiali ed immateriali, aumento di € 613.467.

| CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO       |                      |                      |                |
|---|----------------------|----------------------|----------------|
|   | 31/12/2021           | 31/12/2022           | VAR. %         |
| <b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>   | <b>27.592.073,00</b> | <b>26.604.347,00</b> | <b>-3,58%</b>  |
| Costi per materie prime                 | 329.632,00           | 404.059,00           | 22,58%         |
| Costi per servizi                       | 6.818.181,00         | 6.349.484,00         | -6,87%         |
| Costi per il godimento di beni di terzi | 624.059,00           | 602.769,00           | -3,41%         |
| Oneri diversi di gestione               | 112.537,00           | 77.203,00            | -31,40%        |
| <b>TOTALE COSTI</b>                     | <b>7.884.409,00</b>  | <b>7.433.515,00</b>  | <b>-5,72%</b>  |
| <b>VALORE AGGIUNTO</b>                  | <b>19.707.664,00</b> | <b>19.170.832,00</b> | <b>-2,72%</b>  |
| Costi per il personale                  | 18.151.456,00        | 18.774.460,00        | 3,43%          |
| <b>MARGINE OPERATIVO LORDO – EBITDA</b> | <b>1.556.208,00</b>  | <b>396.372,00</b>    | <b>-74,53%</b> |
| <b>REDDITO OPERATIVO – EBIT</b>         | <b>466.736,00</b>    | <b>178.440,00</b>    | <b>-61,77%</b> |
| <b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>    | <b>562.264,00</b>    | <b>501.553,00</b>    | <b>-10,80%</b> |
| Imposte sul reddito d'esercizio         | 373.989,00           | 308.714,00           | -17,45%        |
| <b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>             | <b>188.275,00</b>    | <b>192.839,00</b>    | <b>2,42%</b>   |

Significativo è stato l'aumento di costi delle materie prime e la contrazione di circa un milione di euro del fatturato, fattori ambedue derivanti dalla situazione generale, che benchè abbiano influito pesantemente sull'EBITDA non hanno comportato riflessi negativi sul perimetro occupazionale.

### Sui temi sociali

#### a. Privacy e protezione dei dati.

L'attenzione di 3g S.p.A. alla protezione dei dati personali la porta al vertice del comparto per investimenti economici e risorse impegnate.

3g S.p.A adotta un Modello Organizzativo Privacy organico in linea con le prescrizioni individuate dal legislatore in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

È stata anche tra l prime Aziende a ritenere così importante la conoscenza capillare dei processi aziendali nell'approcciare alle dinamiche di trattamento dati, da istituire un

Comitato Privacy composto da ben sette risorse provenienti ciascuna da un comparto specifico dell'Azienda. Il Comitato è presieduto dal Referente Privacy Interno, risorsa specializzata nella protezione dei dati personali e dedicata full time alla mansione. Il Data Protection Officer è stato scelto tra i massimi esperti di privacy nel mondo contact center.

L'Organigramma Privacy parte dal Titolare ed arriva all'Incaricato (Autorizzato al trattamento) passando per le figure (fondamentali) dei Preposti alla verifica del corretto adempimento alla normativa ed alle policy in materia di protezione dei dati personali. Tale nomina, con le incombenze che essa comporta, in 3g, arriva fino al livello Team Leader.

La formazione è disciplinata in modo graduale e periodico ed erogata, a cura del D.P.O., del Privacy Consultant, del Referente Privacy Interno, a tutto il personale, dall'high management, agli operatori, con cadenza prestabilita almeno semestrale e, in ogni caso, in ogni nuovo ingresso. Prevede sempre e comunque test iniziale e test finale e nuovo passaggio in caso di mancato superamento del secondo test.

3g S.p.A. ha sviluppato ed implementa costantemente un Manuale Operativo Privacy che raccoglie, tra l'altro, le policy e i processi (macro e micro) in tema di protezione dei dati personali.

In tutte le sale sono presenti cartelli informativi, formativi e di sensibilizzazione che riportano le policy più importanti per la protezione dei dati personali e le direttive da seguire in caso di sospetta violazione dei dati (Data Breach) in modo da permettere agli operatori di avere una immediata visibilità di ciò che si deve fare e di ciò che va assolutamente evitato.

E' stato definito e formalizzato il processo di scelta dei Fornitori e dei Consulenti in ottica di capacità di assicurare gli standard di protezione dei dati personali ed altresì le attività di audit periodico per monitorare il mantenimento del livello richiesto. Annualmente il personale dei Fornitori Esterni è coinvolto nelle iniziative formative di 3g S.p.A. per uniformare l'approccio e le competenze.

3g S.p.A. stessa si sottopone ad Audit annuale da parte del proprio Data Protection Officer e sottopone periodicamente a stress test (vulnerability assessment) i propri sistemi informatici a cura di terzi esperti del settore e certificati.

3g S.p.A., dopo aver acquisito la **ISO 27001** anche in ottica di conformità all'art.32(1)(b) del GDPR, sta realizzando un piano di adeguamento mirato e globale basato sullo schema di certificazione **ISDP10003:2020**. La spinta ad intraprendere questo percorso è stata quella di ottenere un elevato livello di compliance e auspicabilmente la certificazione finale con l'obiettivo di essere il primo Contact center ad ottenere la conformità dei trattamenti "core" appena il garante avrà approvato il relativo schema.

Sono attivi canali, anche riservati, per segnalare qualsiasi rischio di criticità. <sup>(4)</sup>

Un cenno merita il nostro impegno sulla Cyber-security. Nell'ambito delle attività di Security Governance, la Società ha recepito quanto previsto dalla Strategia Nazionale di Cyber Security (DPCM 27 gennaio 2014) istituendo un *Emergency Response Team*, una squadra di risposta agli incidenti di sicurezza. Per quanto riguarda il monitoraggio, l'analisi

e la correlazione degli eventi di sicurezza, la società si impegna a fronteggiare le minacce di possibili attacchi informatici.

Anche grazie al non aver mai ricevuto sanzioni riguardanti violazioni in materia di data protection, 3g S.p.A. rientra nei KPI previsto GRI 418.

**b. Non discriminazione, diversità e pari opportunità, inclusione.**

Due elementi distintivi del 2022 sono l'aver ottenuto la PDR 125-2019 e ottenuto nella prima metà del Gennaio 2023 il rinnovo della SA 8000.

In merito al principio delle Pari opportunità è sufficiente fornire i seguenti dati:

- Dipendenti donne in servizio 80,43%;
- Donne assunte/contrattualizzate nel 2022 numero 89;

Donne in posizioni di responsabilità ed Opportunità di carriera 2022:

Membri del CdA 33%

- Donne Direttore 33%
- Donne responsabili di servizio 64,71%
- Percentuale donne promosse da Impiegato a Quadro o Dirigente vs uomini nel 2022 pari al 100(%)

Sul tema dell'inclusione nel 2022 3g S.p.A. ha continuato il suo impegno contro la violenza sulle donne in collaborazione della struttura Horizon con tirocinio di inserimento e l'organizzazione di un altro attivato il 2 gennaio 2023. È ancora aperta l'iniziativa di reinserimento di detenuti che sarà attivata appena ci sarà l'ok dell'autorità deputata.

Al di là dei singoli eventi 3g S.p.A. attribuisce particolare importanza non tanto alle iniziative quanto al momento di riflessione e sensibilizzazione in tutta l'azienda.

Sia l'acquisizione della certificazione che le iniziative specifiche sono solo primi passi verso un cammino di inclusione che vedrà realizzare molte altre iniziative anche in futuro.

Un cenno sulle Relazioni industriali per evidenziare che il 100% dei dipendenti e collaboratori è coperto da contrattazione collettiva (Informativa 102-41 Accordi di contrattazione collettiva) e le consultazioni/negoziazioni nel corso del 2022 con i sindacati su cambiamenti organizzativi che hanno determinato un accordo sindacale sono stati 2 (due):

- Accordo di prossimità sottoscritto con le segreterie territoriali e la Rsu/Rsa di Slc Cgil, FisTel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni e valido su tutte le sedi ad eccezione di quella di Bari (HUB);
- Accordo Quadro sul Modello 3G "Lavoro a distanza" (LAD) sottoscritto con le segreterie nazionali, territoriali e la Rsu/Rsa di Slc Cgil, FisTel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni e valido su tutte le sedi. Il protocollo LAD rappresenta il modello sperimentale di una terza via tra telelavoro e lavoro agile a supporto del sostenibile percorso di conciliazione casa lavoro e riduzione dell'effetto serra minimizzando gli spostamenti dei lavoratori.

I dipendenti iscritti ai sindacati sono il 48,78 %

Rispetto all'Informativa 405 – 2 si riporta che il rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti e per tutte le sedi operative è sostanzialmente paritario, e l'unica sfumatura, a favore delle donne, si riscontra nel livello Responsabili di Servizio ed è determinato principalmente dal diverso momento di accesso al livello professionale; Analoga situazione, ma sfavorevole alle donne è stata rilevata, e prontamente avviata a progressivo allineamento, in due figure femminili neopromosse a livello Quadro.

Informativa 406-1 Episodi di discriminazione: nessuno.

### **c. Compliance Socioeconomica.**

La Società non è stata oggetto di pene pecuniarie significative e sanzioni non monetarie per la non conformità con leggi e/o normative in materia sociale ed economica (GRI 419 - 1)

Di seguito le segnalazioni (asserzioni/reclami) afferenti il rispetto dei diritti dei lavoratori/ dei diritti umani in generale / gestione ambientale nell'anno 2022, suddivisi per esito dell'istruttoria e per tipologia:

- Asserzioni fondate ..... nessuna

Potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali..... nessuno

Potenziali impatti su salute, sicurezza o incolumità comunità locali ..... nessuno

Potenziali impatti sui diritti dei lavoratori..... nessuno

Potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale .....nessuno

- Asserzioni parzialmente fondate..... nessuna

Potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali..... nessuno

Potenziali impatti su salute, sicurezza, l'incolumità comunità locali ..... nessuno

Potenziali impatti sui diritti dei lavoratori..... nessuno

Potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale ..... nessuno

- Asserzioni non fondate/non accertabili..... 2 (due) anonime

Potenziali impatti socio-economici sulle comunità locali..... nessuno

Potenziali impatti su salute, sicurezza, incolumità comunità locali ..... nessuno

Potenziali impatti sui diritti dei lavoratori: .....due, entrambi estremamente marginali, gestiti e risolti.

Potenziali impatti sulla salute e sicurezza occupazionale .....nessuno.

Un accenno sugli aspetti più generali è riportato nel paragrafo sugli Impatti economici indiretti nell'area tematica GRI 203 dei temi economici.

Come prima generica informazione va sottolineato che su due delle quattro sedi operative, sito di Sulmona e di Campobasso, 3g S.p.A. è certamente la struttura con maggior addetti e contribuisce in maniera sostanziale al livello occupazionale della zona.

#### d. Occupazione

| DIPENDENTI PER CATEGORIE PROFESSIONALI: |          |
|---|----------|
| DI                                      | 1 +DO    |
| Q                                       | 5        |
| IMPIEGATI                               | 730      |
| OPERAI                                  | 1        |
| totale                                  | 737 + DO |

Occupati per FASCE D'ETÀ E GENERE

(Le fasce d'età richieste dal GRI 405-1 sono Under 30, da 30 a 50 e Over 50 – Segnaliamo l'assenza di minori (gli under 18 pari a ZERO) e gli over 70 (uno, il Presidente CdA e DO)

| Dipendenti | ETA'     |          |        |         |         |
|------------|----------|----------|--------|---------|---------|
|            | under 18 | under 30 | 30- 50 | over 50 | over 70 |
| F          | 0        | 32       | 428    | 133     | 0       |
| M          | 0        | 14       | 110    | 20      | DO      |
| Totale     | 0        | 46       | 537    | 153     | DO      |

| Cococo | ETA'     |          |        |         |         |
|--------|----------|----------|--------|---------|---------|
|        | under 18 | under 30 | 30- 50 | over 50 | over 70 |
| F      | 0        | 79       | 136    | 48      | 0       |
| M      | 0        | 35       | 33     | 11      | 0       |
| Totale | 0        | 114      | 169    | 59      | 0       |

| Totale | under 18 | under 30 | 30- 50 | over 50 | over 70 |
|--------|----------|----------|--------|---------|---------|
| F      | 0        | 111      | 564    | 181     | 0       |
| M      | 0        | 49       | 143    | 31      | DO      |
| Totale | 0        | 160      | 706    | 212     | DO      |

Di seguito qualche elemento dell'evoluzione del perimetro occupazionale durante l'anno 2022.

- Incremento dipendenti nel 2022 pari a 36
- Dipendenti passati a Tempo Indeterminato nel 2022 numero 44

Effettivi a Fine Anno:

Totale dipendenti (under 70) al 01/01/2022 (**708**) e al 01/01/2023 (**737**)

Totale dipendenti tempo indeterminato al 01/01/2022 (**559**) - 01/01/2023 (**589**)

Rapporto a fine anno TI/TI+TD in FTE = 84,09%

Tour over dipendenti .....entrate N° 112 - uscite N° 84

Collaboratori co.co. contrattualizzati a fine anno 342.

**e. Formazione e istruzione, sviluppo competenze.**

In ossequio a Informativa 404.1 si riportano i KPI seguenti

|   |           |
|---|-----------|
| Dipendenti interessati.....   | 100%      |
| Ore totali di Formazione .....  | 40.581    |
| Ore di formazione per tipologia   |           |
| - Ambiente e sicurezza.....   | 2.781,06  |
| - Qualità .....   | 1.280,34  |
| - privacy .....   | 1.733.93  |
| - informatica .....   | 1.457.00  |
| - Comportamento/Comunicazione/Istituzionali.....                            | 665,00    |
| - Professionale .....   | 13.657.84 |
| - Compliance a certificazioni o categorie peculiari (Ivass, GDPR, ecc)..... | 2.710     |
| - Formazione continua/aggiornamento .....                                   | 15.099    |
| - Altro.....  | 1.197.08  |

Media ore di formazione per dipendenti..... 37,64

Rapporto tra media di ore di training di personale femminile e maschili.....1,05

Ore di docenza interna 89,8 (%);

Spese in formazione docenza esterna: 152.302 euro.

Nei primi nove mesi 2022 si è riscontrata una decisa predominanza della formazione a distanza rispetto a quella in aula, sostanzialmente come nell'anno precedente, in considerazione dei vincoli ancora imposti dall'emergenza pandemica, ma con una ripresa importante nella seconda parte del semestre finale della parte pratica in ambito HSEQ .

Parte significativa delle formazioni di cui sopra rientrano nel programma di aggiornamento delle competenze dei dipendenti (GRI 405 -2)

**f. Salute e sicurezza sul lavoro**

3g S.p.A. è certificata **ISO 45001** Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro.

3gS.p.A. ritiene un suo primario dovere garantire la salute di tutti i suoi dipendenti, rendere i luoghi di produzione il più sicuri possibile e mettere in atto tutte le attività fattibili per il massimo rispetto dell'ambiente

Incidenti registrati nel 2022 .....

di cui in itinere .....

di cui gravi.....

Ore lavorate .....

infortuni totali registrati in azienda/ore lavorate) x 100.000 .....

infortuni area dipendenti registrati in azienda/ore lavorate) x 100.000 .....

infortuni area collaboratori registrati in azienda/ore lavorate) x 100.000.....≤ 0,25

Nel periodo di emergenza pandemica, in linea con i DM vigenti è stato attivato un monitoraggio costante delle evoluzioni epidemiologiche e sanitarie, allo scopo di implementare piani di misure preventive e protettive della salute dei dipendenti costituendo a suo tempo anche un gruppo di sostegno psicologico disponibile per dipendenti e collaboratori.

E' stato implementato un processo di lavoro a distanza che ha permesso di minimizzare le presenze in sede assicurando uno standard di efficienza idoneo a sostenere le attività aziendali.

#### **g. Valutazione sociale dei fornitori.**

Come azienda di servizi i nostri sono sostanzialmente grandi gruppi industriali (spesso multinazionali fornitori di energia e connessioni di comunicazione) in cui la valutazione la effettuiamo proprio dalla documentazione formale e reputazionale pubblica come i bilanci sociali e ambientali. Alcune PMI invece, anch'esse fornitrici di servizi (maggiori informazioni sono riportate nel capitolo di valutazione ambientale) sono invece regolarmente monitorate secondo gli standard consueti ESG (Environmental, Social, Governance).

Nello specifico nel 2022 i fornitori oggetto di assessment con riferimento ad aspetti nell'ambito della responsabilità sociale sono stati..... 8 (otto)

di cui: fornitori con criticità/aree di miglioramento..... 1 (uno)

di cui: fornitori con cui 3g S.p.A. ha interrotto i rapporti... .....1 (uno)

Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali... ..... 1 (uno)

#### **Sui temi ambientali.**

A fattor comune con tutti gli aspetti aziendali è importante sottolineare che 3g S.p.A. è certificata **ISO 14001** (e ISO 50001) che garantisce rispetto dell'ambiente e conformità legislativa e ne perseguiamo con determinazione tutte le indicazioni.

Importante è lo sforzo di far crescere nel tempo una cultura proattiva per conseguire comportamenti e atteggiamenti sicuri da parte del personale in materia di tutela ambientale.

Il sistema di gestione approntato ha centrato l'obiettivo di concentrarsi sugli aspetti ambientali realmente rilevanti e non di mero approccio "pubblicitario"; quanto sopra è certificato nelle piccole cose come limitare il più possibile i documenti in forma cartacea (e se necessario prevalentemente in carta riciclata) a vantaggio della gestione informatica delle informazioni e dei dati e la formazione del personale alla filosofia di tutela ambientale che ormai è debitamente programmata ed eseguita, ma anche di quanto ottenuto in tempi brevissimi su aree ben più sostanziose come descritto sul seguente capo b. in tema emissioni gas serra.

#### **a. Acqua e scarichi idrici e Rifiuti.**



3gspa non è un'azienda di produzione e l'uso che fa delle risorse idriche è quello tipico degli uffici e quindi, fermi restando i requisiti normativi sia per la qualità dell'utilizzo che per gli scarichi nella rendicontazione sugli aspetti analizzati da GRI 300- 1 e 2 non può che confermare di aver messo in opera tutte le attenzioni per limitare l'uso della risorsa ed assicurarne il corretto smaltimento.

Analogo il discorso per lo smaltimento di rifiuti urbani (sostanzialmente l'unico prodotto significativo) che avviene rigorosamente in maniera differenziata. Altro prodotto da smaltire è il toner, in quantità limitatissime visto che tutti i processi impongono drastiche limitazioni alla stampa sia per motivi ecologici che di sicurezza.

Un ulteriore materiale da smaltire è la componente di attrezzature informatiche inefficienti (quelle obsolete è spesso possibile destinarle ad usi esterni all'azienda per le quali sono ancora sufficientemente idonee) che avviene tramite le strutture specializzate.

## b. Energia ed Emissioni.

3g S.p.A. ha ottenuto il 6 ottobre 2022 la certificazione **UNI EN ISO 14064-1:2018** per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione, aggiornata prima della fine dell'anno all'edizione 2019

3g Spa in tema delle emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, ozone-depleting substances), non immette le seguenti emissioni di GHG: • Biossido di carbonio (CO<sub>2</sub>) • Protossido di azoto (N<sub>2</sub>O) • Idrofluorocarburi (HFC) • Perfluorocarburi (PFC) • Esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>) • Trifluoruro di azoto (NF<sub>3</sub>) tranne i residui di una marginale quantità di metano (CH<sub>4</sub>) utilizzato per il riscaldamento e la cucina nella sede di Roma ove operano tre dei circa 1.100 professionisti impiegati.

Peraltro, alcune emissioni dei citati prodotti, compreso il metano, sono anche inquinanti dell'aria con significativi impatti negativi su ecosistemi, qualità dell'aria, agricoltura, salute umana e animale.

Ritornando al gas serra dalla tabella seguente emerge un dato significativo: le emissioni dirette di 3g SpA sono meno dello 0,48% delle emissioni indirette ovvero procurate da prodotti utilizzati dalla stessa.

| Tipologia emissioni di GHG riferite alla 3g S.p.A.   | Emissioni di GHG periodo 2021 [tCO <sub>2</sub> e]<br>GHG emissions for 2021 [tCO <sub>2</sub> e] |
|--|---|
| Emissioni dirette<br><i>Direct emissions</i>   | 11,997<br>11.997  |
| Emissioni indirette da energia importata<br><i>Indirect emissions from imported energy</i> | 98,068<br>98.068  |
| Emissioni indirette da trasporto<br><i>Indirect emissions from transportation</i>          | 486,831<br>486.831  |

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Emissioni indirette da prodotti utilizzati dall'organizzazione<br><i>Indirect emissions from products used by organization</i>                               | 1.912,598<br><i>1,912.598</i>        |
| Emissioni indirette associate all'uso di prodotti dell'organizzazione<br><i>Indirect emissions associated with the use of products from the organization</i> | 11,957<br><i>11.957</i>              |
| Emissioni indirette da altre fonti<br><i>Indirect GHG emissions from other sources</i>   | 0,159<br><i>0.159</i>                |
| <b>Totale</b><br><b>Total</b>  | <b>2.521,161</b><br><b>2,521.161</b> |

La verifica è stata compiuta ai sensi della **ISO 14064-3, della ISO 14065 e della ISO 17029** che ha evidenziato i parametri nella tabella che precede. Ha anche acquisito il 10 novembre 2022 la certificazione che il sistema di GESTIONE PER L'ENERGIA di 3gS.p.A. è conforme alla **Uni EN ISO 50001** per il campo di attività PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DI ATTIVITA' DI CALL CENTER nella sede di Sulmona. Il 6 novembre è stata revisionata positivamente la **UNI EN ISO 14064-1:2019** per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione.

I principi di indirizzo fissati dal CdA in merito alla politica ambientale, a parte il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative inerenti, sono l'impegno ad evitare lo spreco e il costante progressivo efficientamento energetico. Costante l'attenzione alle conseguenze ambientali delle nostre scelte, alla ricerca di soluzioni relative alla mobilità sostenibile quale parte integrante della nostra visione di sostenibilità continuando nell'ottimizzazione degli spostamenti dei dipendenti che ha portato ad iniziative di car sharing e carpoolinge, e non ultimo, il rinnovo con le OOSS Nazionali dell'accordo sul Lavoro a Distanza .

### **c. Valutazione ambientale dei fornitori.**

La rendicontazione della valutazione di cui alle GRI 308 – 1 e co. va analizzata tenendo conto della tipologia dell'azienda 3g S.p.A. i cui fornitori sono le Aziende fornitrici di energia elettrica, collegamenti telefonici, produttori di attrezzatura informatica. Seguono aziende di servizi intellettuali o comunque "d'ufficio" o servizi (pulizie, manutenzione, vigilanza, ecc) e, per piccolissime quantità di materiale di cancelleria o assimilabili.

Comunque l'attenzione anche in questo caso è attenta e le aziende che nel 2022 sono state oggetto dei nostri audit sui temi sociali, sicurezza, conformità alle norme di sicurezza e al rispetto del nostro codice sociale, durc, ecc., è stato valutato, nei limiti di quanto precisato, anche sotto questo aspetto.

(Per dettagli vds valutazione sociale fornitori)

## **Sui Temi economici**

### **a. Anticorruzione e Contrasto all'illegalità.**

3g S.p.A. è certificata **ISO 37001** - SISTEMA DI GESTIONE ANTICORRUZIONE e nella lotta contro ogni forma di illegalità o sopruso, ha messo in atto una procedura Whistleblowing <sup>(4)</sup> per la segnalazione di illeciti e irregolarità ex D. Lgs. 231/2001 integrativa ai canali standard di segnalazione a disposizione dell'OdV e previsti dal Modello Organizzativo ex 231. <sup>(1)(4)</sup>

In ossequio alla Informativa 205-1 si segnala che anche nel 2022 sono state analizzate le operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione e per quanto riguarda la 205-2 circa la comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione questa è anche disponibile nel sito aziendale.

È da sottolineare come il KPI previsto dalla 205-3 circa episodi di corruzione accertati questi non sono stati segnalati (ma in realtà neanche ipotizzati) né in ambito societario, partecipate, controllate e controllanti, vicine o in ATI, e nemmeno nel contesto di nostri partner commerciali compresi fornitori, consorzi, committenti e consulenti.

#### **b. Impatti economici indiretti**

L'impatto economico indiretto di 3g S.p.a. è da segnalare almeno in due comuni sedi delle sue unità operative, Sulmona e Campobasso, ove è significativamente positivo.

L'importanza degli impatti economici indiretti della 3g Spa in questi due comuni è determinato dall'alto livello di disoccupazione rispettivamente del 15,11% e 15,23% (fonte Istat 2019) che per la componente femminile è da incrementare di circa il 4,4 – 5,1% e dalla relativa importanza del perimetro occupazionale privato che probabilmente è il più esteso sia a Sulmona (ove è la seconda azienda per fatturato dopo una nota catena di Supermercati) e a Campobasso ove ha una componente equivalente ad una nota struttura sanitaria (è la terza per fatturato dopo un importante pastificio e la menzionata clinica).

Il seguente cenno su quanta della ricchezza economica prodotta da 3g S.p.A. attraverso la propria attività di business (valore economico generato) è stata ridistribuita ai dipendenti (valore economico distribuito per costo della manodopera) dà una diretta trasparenza della sua impronta sul territorio in questo campo.

Al 31 dicembre 2022 il totale del valore economico direttamente destinato a perimetro occupazionale assommava in totale a euro 18.151.456,00 oltre a circa 253.000 euro per welfare e benefit.

Nel valore economico trattenuto rientrano le spese di formazione e sulla sicurezza.

#### **c. Performance economiche**

A pagina 7 sono riportati i dati base di bilancio e le informazioni per accedere a quelli di dettaglio mentre di seguito il riepilogo dei KPI relativi al 2022 previsti da GRI 201-1:

| SINTESI DI CONTO ECONOMICO           |                   |              |                   |              |
|--------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
|                                      | 31/12/2021        |              | 31/12/2022        |              |
| <b>GESTIONE CARATTERISTICA</b>       |                   |              |                   |              |
| Ricavi Netti                         | 27.614.813,00     |              | 26.612.206,00     |              |
| Costi                                | 27.148.077,00     | 98,31%       | 26.433.766,00     | 99,33%       |
| <b>REDDITO OP. CARATTERISTICO</b>    | <b>466.736,00</b> | <b>1,69%</b> | <b>178.440,00</b> | <b>0,67%</b> |
| <b>GEST. EXTRA – CARATTERISTICA</b>  |                   |              |                   |              |
| Oneri fin. e Ricavi e altri proventi | 222.564,00        | 0,81%        | 489.393,00        | 1,84%        |
| <b>REDDITO OPERATIVO</b>             | <b>689.300,00</b> | <b>2,50%</b> | <b>667.833,00</b> | <b>2,51%</b> |
| Interessi e altri oneri Finanziari   | 127.036,00        | 0,46%        | 166.280,00        | 0,62%        |
| Utile (perdite) su cambi             | -                 |              | -                 |              |
| <b>REDDITO LORDO DI COMPETENZA</b>   | <b>562.264,00</b> | <b>2,04%</b> | <b>501.553,00</b> | <b>1,88%</b> |
| Componenti straordinari              | -                 |              | -                 |              |
| <b>REDDITO ANTE IMPOSTE</b>          | <b>562.264,00</b> | <b>2,04%</b> | <b>501.553,00</b> | <b>1,88%</b> |
| Imposte sul reddito d'esercizio      | 373.989,00        | 1,35%        | 308.714,00        | 1,16%        |
| <b>REDDITO NETTO</b>                 | <b>188.275,00</b> | <b>0,68%</b> | <b>192.839,00</b> | <b>0,72%</b> |

L'indicatore di tempestività dei pagamenti si attesta a 3,4 giorni.

Sul tema si segnala che l'utile dell'esercizio 2022 è stato destinato alle apposite riserve di bilancio ai fini di un ulteriore incremento del valore patrimoniale della società e si riporta di seguito Frontespizio di una valutazione terza (Cribis)

**3G SPA**  
 CODICE FISCALE 02619020122  
 VIA CRESCENZIO 9, 00193, ROMA (RM), IT

## Sintesi



La Società nei suoi 22 anni non ha mai distribuito utili agli azionisti per scelta degli stessi e li ha sempre investiti nell'Azienda.

Passando ad una veloce analisi degli indicatori di interesse GRI 201.2 si riporta quanto segue:

- 3g S.p.A. non risente di rischi (e nemmeno gode di opportunità) determinati per la sua attività potenzialmente in grado di generare cambiamenti significativi nelle operazioni, ricavi o spese, ma ha comunque previsto costi per le azioni da effettuare in ossequio agli impegni presi in ambito attività previste dalla ISO 50001 per l'utilizzo di energie rinnovabili, perseguire un'impronta energetica più bassa ed un miglioramento dell'efficienza energetica;
- Il C.d.A. valutate le implicazioni finanziarie e le opportunità prima dell'attuazione di interventi ha già budgettizzato i costi delle azioni per effettuare gli interventi di cui sopra.
- Le citate attività avranno sicuramente positivi impatti diretti e indiretti sull'ambiente e dovrebbero comportare la diminuzione dei costi operativi connessi con l'utilizzo dell'energia elettrica; Il condizionale è legato alla attuale labilità delle normative nel settore.
- Differente invece l'impatto che ha comportato nel triennio l'emergenza pandemica: la 3g ha contrastato le criticità da essa generata mantenendo inalterata la sua capacità operativa, anzi supportando alcuni committenti che avevano difficoltà o i cui fornitori non erano in grado di assicurare il sostegno ma questo ha comunque richiesto un pesante investimento sia per organizzare le attività da remoto che minimizzare i rischi di contagio tra i lavoratori il cui costo complessivo è pari a 638.448,78 € (direttamente riferibili alla prevenzione contagio covid pari a 294.312,05 € e 244.136,73 € per l'hardware necessario a permettere il lavoro a distanza.
- Anche la crisi energetica e le sanzioni connesse al conflitto Russo-Ucraino hanno inciso e stanno incidendo sui parametri economico finanziari ma questo rappresenta un rischio estremamente marginale per il complesso della funzionalità aziendale.

Per quanto attiene l'Informativa 201-3 i piani pensionistici sono quelli Inps. Ovviamente il trattamento di fine rapporto è strettamente connesso agli anni di servizio del dipendente;

In merito al GRI 207 Tasse, a parte i valori riportati a bilancio, l'azienda a i Durc perfettamente in ordine e non si rilevano anomalie nei trasparenti rapporti con l'Agenzia delle entrate ed i "fisco" in senso lato.

### **Qualità ed affidabilità dei servizi.**

C'è un dato che va indicato per prima cosa e che sicuramente è un indicatore significativo di come 3g S.p.A. opera: nel 2022 abbiamo gestito oltre **31 milioni di contatti** su molteplici canali ed abbiamo avuto **45 casi di reclami** o segnalazioni di eventi non in qualità o errori (compresi i casi dei reclami in cui avevamo completamente ragione, quelli che erano erroneamente diretti a noi e di coloro che in realtà usavano il nostro canale per richieste dirette ai Committenti). Nei casi negativi sono anche compresi i due Data Breach minori o altri eventi negativi rilevati dal nostro sistema di controllo qualità o dai Committenti e non risolti all'interno delle previsioni contrattuali.

Nel concreto 3g S.p.A. è certificata, tra l'altro:

- ISO 9001 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ;
- ISO 18295 QUALITÀ SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND TELEFONICO RELATIVI A SISTEMI INFORMATIVI, DISPOSITIVI PER L'UTENZA e SERVIZI DI CUSTOMER SERVICES.

Ha inoltre ottenuto Bollino blu per la promozione di telemarketing virtuoso e rispettoso dei diritti del Consumatore.

Il 23 novembre del 2021 3g S.p.A. ha ricevuto il prestigioso riconoscimento che attesta la serietà e legalità con cui opera nell'ambito del Telemarketing Legale.

Avere uno strumento di rating che permette di distinguere le aziende affidabili da quelle che non lo sono è un importante punto di svolta per regolamentare i modelli di comportamento dei Call Center valorizzando quelli che, come 3g, lavorano con trasparenza e correttezza rispettando i diritti dei consumatori.

In allegato A l'elenco delle certificazioni della Società.

## **Etica e integrità**

3g S.p.A. e GRI 102-16 & GRI 102-17 <sup>(x)</sup>

L'impegno a svolgere le attività aziendali non solo in conformità delle regole ed operando nel rispetto delle leggi con i più elevati standard etici ma senza tollerare corruzione, prevaricazione, ingiustizia è un must di un'azienda che si identifica per prima cosa con il suo "capitale umano": Human Technology.

È da questo che nasce l'impegno continuo a garantire un ambiente di lavoro sicuro ed inclusivo, assicurare che il reclutamento, la formazione, la crescita professionale delle risorse siano fondati sull'equità e sul merito rifiutando ogni forma di discriminazione.

Nel nostro Codice Etico è scritto che "Tutti hanno diritto di lavorare serenamente in un ambiente con un clima aperto e collaborativo" e per questo sono inaccettabili tutti i comportamenti lesivi della dignità della persona non sono tollerati assolutamente commenti, comportamenti ed omissioni offensive, approcci impropri, ogni molestia.

Pretendiamo un comportamento professionale, una comunicazione interpersonale assertiva, lealtà.

È intollerabile qualsiasi discriminazione, in qualunque modo si manifesti, indipendentemente da qualsiasi motivazione.

Ma gli stessi valori li applichiamo nei rapporti con i committenti e tutti gli stakeholder e i clienti finali. Crediamo nella centralità del Committente e dei Clienti, nella creazione di valore per i Committenti garantendo alti standard qualitativi, accessibilità ai servizi, sicurezza ed efficienza. Vogliamo offrire a tutti servizi efficienti ed efficaci, concreti, che li aiutino a raggiungere i loro obiettivi. Vogliamo farlo operando in maniera corretta, flessibile, con la massima disponibilità.

Siamo convinti che la correttezza l'onestà nelle relazioni sono la base di un valore aggiunto a lungo termine. Vogliamo la soddisfazione del Cliente. questo cerchiamo di capire quali siano suoi

interessi, progettiamo soluzioni per soddisfare le sue esigenze, moduliamo le nostre strategie ai suoi bisogni. Cerchiamo di essere trasparenti, rispettiamo i nostri impegni, ricerchiamo la fiducia reciproca. Tuteliamo sempre gli interessi del Committente, il nostro orgoglio è essere i migliori. Così tuteliamo i nostri interessi.

Un solo esempio.

3g S.p.A. aderisce al Codice di Condotta redatto ai sensi dell'art. 5 comma 4, della delibera dell'Autorità Garante delle Comunicazioni ("AGCom") 42/13/CIR "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale" ("Delibera") e si propone di disciplinare la costituzione, l'assegnazione e l'utilizzo degli Alias nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell'utenza dei suddetti servizi.

Sono attivi svariati sistemi per informare/segnalare/denunciare eventi scorretti, e criticità a svariate funzioni, sia di governance, sia odv, rappresentante dei lavoratori, responsabili anticorruzione ecc.<sup>(4)</sup>

La richiesta dell'Informativa 102-16 di fornire informazioni riguardanti i valori, principi, standard e norme di comportamento aziendali è realizzata attraverso la prassi formale in fase di contrattualizzazione tramite consegna e firma del documento e successiva formazione iniziale ai lavoratori nonché costante disponibilità nelle bacheche virtuali aziendali mentre i partner commerciali devono formalmente accettare di aderire al codice etico aziendale.

È formalmente nominato come responsabile e rappresentante della direzione per questa incombenza e le raccomandazioni della GRI 102-17 il Direttore del Personale.

## **Intelligenza e controlli**

La Business Intelligence è l'insieme di modelli, metodi, processi, persone e strumenti che consentono di raccogliere dati organizzati generati all'interno di 3g S.p.A. che è deputata a raccogliere tutti gli elementi necessari alla vita e funzionalità della struttura, dai dati di produzione per la relativa fatturazione, alla determinazione dei compensi, ad assicurare la disponibilità di dati indispensabili alla prevenzione e protezione, continuità operativa, reportistica per i committenti, ecc.

L'analisi dei dati costituisce un supporto per prendere decisioni e sviluppare strategie e consente l'elaborazione di Modelli Previsionali e Analisi Statistiche, prevalentemente finalizzati a supportare i clienti, e indispensabili per rendere sostenibile, efficiente.

## **Struttura di Governance.**

Il Consiglio di Amministrazione nominato dall'Assemblea dei soci il 07 ottobre 2020 è composto da 3 (tre) membri che rimarranno in carica a tempo indeterminato. In conformità allo Statuto

Sociale, il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società, senza alcuna eccezione, e particolarmente gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali, che non siano, dalla legge o dallo statuto, in modo tassativo riservati all'assemblea dei soci. La rappresentanza legale della società è devoluta al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Il consiglio può delegare la rappresentanza legale e/o le sue attribuzioni ad uno o più dei suoi componenti osservando i limiti di delega previsti dalla legge.

Relativamente alle politiche volte al personale ha da parte dell'Assemblea dei Soci l'indicazione della massima difesa del perimetro occupazionale anche attraverso la definizione di accordi con le Organizzazioni Sindacali rivolti all'ottimizzazione dell'impiego delle risorse aziendali, alla formazione e qualificazione dello stesso con l'obiettivo di cogliere appieno le opportunità di ripresa del mercato visto l'ormai certo attenuarsi della crisi pandemica e di minimizzare le criticità derivanti dalla situazione Russa Ucraina e la significativa inflazione in essere.

---

### **Comportamento anticoncorrenziale.**

In ossequio alla Informativa 206-1 per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche possiamo, per prima cosa, ribadire il divieto del nostro Codice Etico e del Modello Organizzativo ex le 231/2001 dell'assoluto divieto di praticare, tollerare e non perseguire tali pratiche cosa che, ovviamente, è di prevista monitorizzazione nel modello di gestione integrato.

Tanto premesso si conferma che numero di azioni legali minacciate, avviate, in corso o concluse in tutta la vita aziendale in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche nelle quali l'organizzazione è stata identificata come partecipante è pari a zero;

ELENCO COMMITTENTI IN ALLEGATO B

---

### **NOTE**

<sup>(1)</sup> 3g S.p.A. è infatti assertivamente convinta delle sinergie e convergenze tra la normativa del D.Lgs. 231/2001 e le esigenze di sostenibilità, tanto che ritiene il suo Modello di Organizzazione ex D.Lgs. 231/2001 fin dalla prima stesura del 2 aprile 2010 rappresenti un framework aziendale di alto livello per valorizzare i presidi individuati anche nell'orizzonte ESG.

<sup>(2)</sup> Il 6 Giugno 2022 le è stato conferito il **BEST4 PLUS Certified Integrated Systems** in quanto il suo sistema integrato è CONFORME ALLE NORME ISO 9001 n° 40064/20/S ISO 14001 n° EMS-8986/S ISO 45001 numero OHS-4077 SA 8000 n° SA-1825 ISO 37001 n° ABMS-151/20.

<sup>(3)</sup> Nata a Saronno si è immediatamente trasferita a Sulmona che già allora non godeva di grosse opportunità di lavoro proprio per dare risposta a questa esigenza. Fin da allora infatti 3g, a quell'epoca s.r.l., basava la sua forza sulla passione dei collaboratori, l'innovazione e lo sviluppo



delle competenze. In 3g comportarsi in modo eticamente corretto, contribuire allo sviluppo economico della comunità locale come mezzo di miglioramento della qualità della vita dei lavoratori, delle loro famiglie è la norma naturale, è la conseguenza logica di ritenere tutti di pari dignità, la diversità una risorsa.

Questo spiega due caratteristiche atipiche della società, del suo modo di pensare del suo azionariato: non aver mai distribuito e non aver mai pensato di operare da sedi estere ove il costo del lavoro era, ed è, oggettivamente inferiore.

<sup>(4)</sup> Strumento organico, sia normativo che operativo, in grado di favorire l'individuazione e la segnalazione di attività illegali.











Al fine della massima trasparenza è previsto che l'Organismo di Vigilanza non sia l'unico destinatario delle segnalazioni whistleblowing mantenendo ed adottando soluzioni organizzative (che assicurino la riservatezza dell'identità del segnalante) sulla base della disciplina vigente in materia, della certificazioni in essere (vds, in maniera non esaustiva, GDPR, SA 8000 e ISO 37001) per permette di tenere conto dello specifico settore di responsabilità sia di governance che tecnico operativa, che terziarietà della funzione – tipo DPO, il responsabile della funzione compliance- ente o soggetto esterno - fermo restando che l'OdV venga individuato come comunque coinvolto in via concorrente ovvero successiva in modo il flusso di informazioni generato dal meccanismo di whistleblowing non sfugga dal suo monitoraggio e sia integrato dalle informazioni provenienti dagli altri canali, compresi quelli non istituzionalizzati quando incida su temi regolamentati in M.O. ex 231. (Position Paper Confindustria Ottobre 2021)




Da sottolineare che il "Whistleblowing" utilizzato da 3gS.p.A, è compliance al complesso della delicata disciplina legale connessa alla definizione del software con cui possono essere inoltrate le segnalazioni anche sotto il profilo della **data protection** per evitare violazione del GDPR.


|   |       |                                     |                |      |
|---|-------|-------------------------------------|----------------|------|
| Compliance del bilancio di sostenibilità con standard GRI | stato | Versione di standard GRI utilizzato |                | note |
|   |       | lingua                              | Data emissione |      |

## Annesso – controllo di coerenza

|  |   |          |                   |           |
|--|---|----------|-------------------|-----------|
|  |    |          |                   |           |
| GRI 1: Principi fondamentali 2021      |   | Italiano | 23 gennaio 2023   |           |
| GRI 2: Informativa Generali 2021       |  | Italiano | 23 gennaio 2023   |           |
| GRI 3: Temi materiali 2021             |  | Italiano | 23 gennaio 2023   |           |
| GRI 11: Settore petrolifero e gas 2021 |  | Italiano | 23 gennaio 2023   | #         |
| GRI 201: Performance economica 2016    |  | Italiano | 30 settembre 2019 |           |
| GRI 202: Presenza sul mercato 2016     |  | Italiano | 30 settembre 2019 | In all. B |

|  |   |          |                   |    |
|--|---|----------|-------------------|----|
| GRI 203: Impatti economici indiretti 2016      |    | Italiano | 30 settembre 2019 |    |
| GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016     |    | Italiano | 30 settembre 2019 |    |
| GRI 205: Anticorruzione 2016                   |    | Italiano | 30 settembre 2019 |    |
| GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016 |    | Italiano | 10 ottobre 2016   |    |
| GRI 207: Tasse 2019                            |    | Italiano | 30 aprile 2020    |    |
| GRI 301: Materiali 2016                        |   | Italiano | 10 ottobre 2016   |    |
| GRI 302: Energia 2016                          |  | Italiano | 30 settembre 2019 |    |
| GRI 303: Acqua ed effluenti 2018               |  | Italiano | 30 settembre 2019 | ## |
| GRI 304: Biodiversità 2016                     |  | Italiano | 30 settembre 2019 | #  |
| GRI 305: Emissioni 2016                        |  | Italiano | 30 settembre 2019 |    |
| GRI 306: Rifiuti 2020                          |  | Italiano | 30 novembre 2020  |    |

|   |   |          |                   |
|---|---|----------|-------------------|
| GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016                           |    | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016                |    | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 401: Occupazione 2016   |    | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016     |    | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018                       |    | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 404: Formazione e istruzione 2016                             |   | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016                        |  | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 406: Non discriminazione 2016                                 |  | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016 |  | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 408: Lavoro minorile 2016                                     |  | Italiano | 30 settembre 2019 |
| GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016                       |  | Italiano | 30 settembre 2019 |

|  |   |          |                   |     |
|--|---|----------|-------------------|-----|
| GRI 410: Pratiche di sicurezza 2016              |    | Italiano | 30 settembre 2019 |     |
| GRI 411: Diritti delle popolazioni indigene 2016 |    | Italiano | 30 settembre 2019 | ### |
| GRI 413: Comunità locali 2016                    |    | Italiano | 30 settembre 2019 |     |
| GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016  |    | Italiano | 30 settembre 2019 |     |
| GRI 415: Politica pubblica 2016                  |    | Italiano | 30 settembre 2019 | §   |
| GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016     |    | Italiano | 30 settembre 2019 | §§  |
| GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016         |  | Italiano | 30 settembre 2019 | #   |
| GRI 418: Privacy dei clienti 2016                |  | Italiano | 30 settembre 2019 |     |

## NOTE

# Non di pertinenza –nessuna interazione

## limitatamente a 303 -1 e 2 relativa alla condivisione e gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua, e non pertinente il 303 -3 relativo ad imballaggi, prodotti recuperati o rigenerati. Per quanto attiene il 303-3 circa Prelievo idrico va solo segnalato che è esclusivamente da acquedotti pubblici ed utilizzato esclusivamente per il rifornire i servizi igienici. Lo smaltimento delle acque nere è sempre tramite fognature pubblica.

### 3g S.p.A opera esclusivamente in Italia

§ Il Codice Etico e il MO ex lg 231/2001 proscrivono il coinvolgimento formale della società nel settore politico.

§§ Non siamo coinvolti salvo la sicurezza per interferenza che viene assicurata in maniera assoluta.

## ALLEGATO A

### Le certificazioni di 3g S.p.A.



#### **ISO 9001:2015 (IAF 35, IAF 33)**

Sistemi di gestione per la qualità



#### **ISO 18295-1:2017**

Centri di contatto - requisiti del servizio



#### **SA 8000:2014**

Sistema di gestione della responsabilità sociale



#### **ISO 45001:2018**

Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro



#### **ISO 37001:2016**

Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione



#### **ISO/IEC 27001:2013**

Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni



#### **ISO 22301:2019**

Sistema di Gestione per la Business Continuity



#### **ISO 14001:2015**

Sistema di Gestione Ambientale



#### **ISO 14064-1:2019**

## Sistema di Gestione Ambientale



### UNI/PDR 125:2022

Sistema di gestione per la parità di genere



### ISO 50001:2018

Gas ad effetto serra



## Bollino Blu

3g ha ricevuto il prestigioso riconoscimento che attesta la serietà e legalità con cui opera nell'ambito del Telemarketing Legale.

Il Rating "Telemarketing Affidabile" viene rilasciato a seguito di un audit condotto dall'Osservatorio Imprese e Consumatori, sulla base di una procedura costruita durante i tavoli tecnici con Assocontact, che associa un rating ad ogni azienda candidata.

.... e ce lo diamo da soli il nostro..



## “We take care of you”



*Polizze assicurative sanitarie, formazione professionale e specialistica, team meeting*



*Convenzioni per il tempo libero con palestre, piscine, centri benessere, agenzie viaggi, telefonia, con esercizio commerciali, per servizi bancari e assicurativi*



*Car sharing, car pooling, servizio navetta*



**ALLEGATO B**

**ELENCO COMMITTENTI E SERVIZI OFFERTI**





# I nostri settori CORE

## Banking, Insurance, TLC, P.A., Energy & Utility, Media

| BUSINESS<br>PROCESS<br>OUTSOURCING<br>SERVICES | INNOVATION<br>TECHNOLOGY                   |
|--|--|
| Customer Care Multicanale                      | Omnichannel Customer Experience            |
| Back Office operations                         | BPO Platform                               |
| Telemarketing campaign                         | Digital Transformation                     |
| Sales Management                               | IT Consulting                              |
| Social Customer Care                           | Back Office operations automation          |
| Phone Collection                               | Artificial Intelligence & Machine Learning |
| Bpo Reengineering                              | Chat & Chatbot                             |
|  | Soluzioni IRPA                             |
|  | Business Intelligence Reporting            |

## I nostri servizi

Attraverso le specializzazioni di competenze e processi siamo in grado di fornirti un bundle unico sul mercato di soluzioni integrate: servizi multichannel di contact center, sviluppo di software e digital solutions RPA e AI, fino ai percorsi consulenziali per esprimere il massimo del potenziale relazionale delle aziende. Il nostro offering copre tutto il ciclo di esperienza del cliente in logica end to end.

**ALLEGATO C**  
**Controllanti e Controllate & Co**

### Controllante:

- **BPO INTERNATIONAL s.r.l.** (p.iva 13898531002) - **ROMA (RM)** - Codice Ateco: 64.2 - in VIA CRESCENZIO, 9, 00193, **Roma**.  
**Capitale ed attività esclusivamente in Italia.**

### Controllate:

- **3g Ethic Finance srl.** in **Roma (ROMA)**. P.IVA e Codice Fiscale 15160961007, Codice Ateco 66.19.22, VIA CRESCENZIO, 9, 00193 operante in **Attività di agenti, mediatori, prodotti finanziari, e connessi.**
- **3g IT Innovation Technology srl** in **Campobasso** Partita IVA: 01655390704 - Codice Fiscale: 016553907049 · Codice Ateco (62.09.09) VIA SAN LORENZO

64 - 86100 - CAMPOBASSO (CB), attiva in **Robotic Process Automation** · **Processi di Business** · **3g Contact Cloud** · **IA** . **Infrastruttura Avanzata ecc**

*3g Innovation Technology nasce nel marzo del 2011, come “spin off” della società 3g S.p.A., con l’obiettivo di supportare la stessa e le altre aziende del gruppo 3g nella gestione dei servizi di Customer Care, integrando gli strumenti ed i processi tradizionali del CRM con soluzioni tecnologiche di avanguardia e costituisce il “Competence Center” del gruppo 3g nel processo di Digital Trasformation mediante il ricorso a soluzioni tecnologiche innovative ad alto impatto tecnologico che siano in grado di:*

- *Ottimizzare i processi di gestione delle attività, riducendone i tempi ed i costi;*
- *Migliorare la Customer Experience dell’utente finale.*
- **Consorzio Stabile 3g** Roma, via Crescenzo 9, P.IVA 15412101006 Codice Ateco 82.99.99 Servizi alle imprese - Fatturato 2022: € 11.573.097

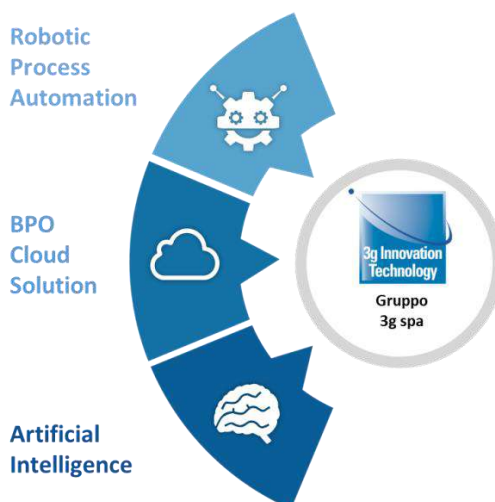
Di seguito una sintetica presentazione della 3g Innovation Technology.

- Partita IVA: **01655390704** - Codice Fiscale: **01655390704**
- Rag. Sociale: **3G IT INNOVATION TECHNOLOGY S.R.L.**
- Indirizzo: **VIA SAN LORENZO 64 - 86100 - CAMPOBASSO (CB)**
- Rea: **125361**
- PEC: **3git@pec.3gspa.net**
- Fatturato: € 729.614,00 (2021)
- Dipendenti: **12** (2023)

## 3g Innovation Technology

Provider di soluzioni BPO  
(Business Process Outsourcing)  
in grado di supportare le aziende  
nella Digital Trasformation e  
nella ottimizzazione dei processi  
di Customer Relationship  
Management.

*«Reingegnerizzazione e  
Innovazione dei processi»*



# Offering della 3g Innovation Technology



APPROVAZIONE CDA DEL 19 GIUGNO 2023