



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

Allarghiamo il perimetro
della conoscenza, per fare
un passo nel futuro



IC
InfoCamere

“

... anticipare il futuro ed
essere protagonisti nel
cambiamento e nello
sviluppo sostenibile

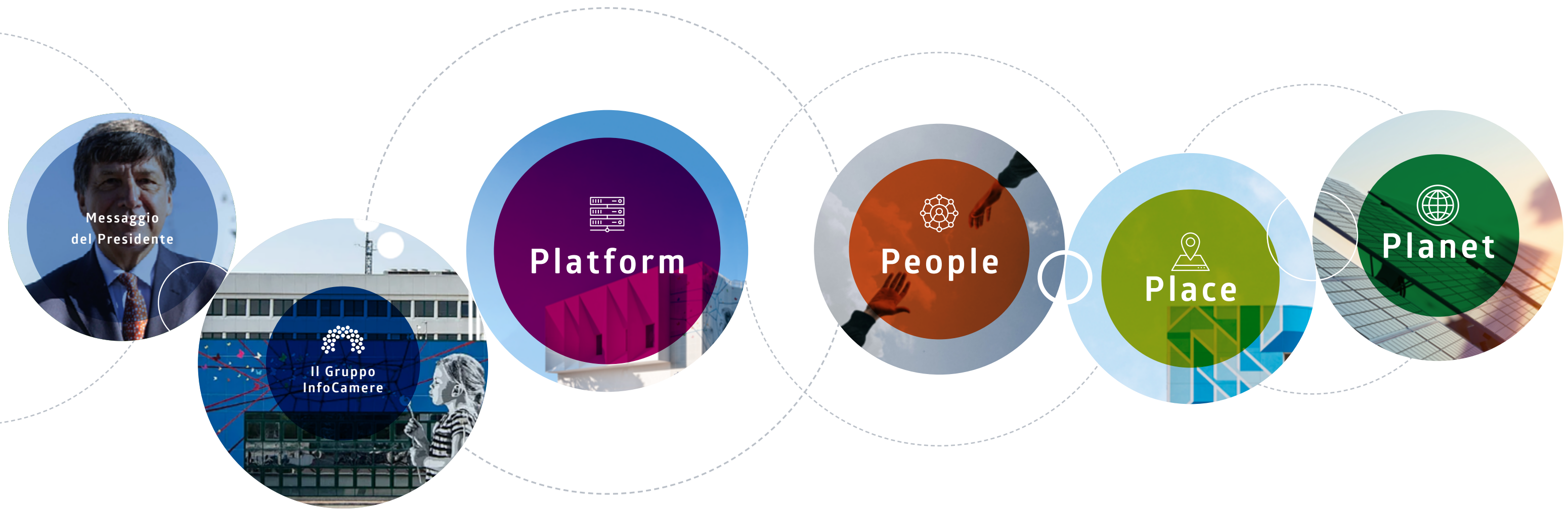
LORENZO TAGLIAVANTI

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

Allarghiamo il perimetro
della conoscenza, per fare
un passo nel futuro.



IC
InfoCamere



Messaggio del Presidente InfoCamere 2021 in sintesi	6 8	PLATFORM - LE NOSTRE ATTIVITÀ AL SERVIZIO DELL'INNOVAZIONE E DELLA CONOSCENZA	52	PEOPLE - IL BENESSERE E LA CRESCITA DELLE NOSTRE PERSONE	98	PLANET - LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DELLE NOSTRE ATTIVITÀ	138
IL GRUPPO INFOCAMERE - UN PARTNER PER L'INNOVAZIONE SOSTENIBILE	10	<i>Infrastrutture innovative e sicurezza</i>	55	Le persone del Gruppo	101	L'approccio alla gestione degli aspetti ambientali	140
<i>Una storia che ha inizio nel domani</i>	12	La nostra infrastruttura tecnologica	56	Diversità e pari opportunità	107	Consumi energetici ed emissioni climalteranti	141
Obiettivi e Valori	12	Protezione della sicurezza delle informazioni e della privacy	60	Formazione e sviluppo delle competenze	109	Mobilità sostenibile e promozione alla riduzione degli Impatti ambientali	147
La storia del Gruppo InfoCamere	16	Investimenti	63	Salute e sicurezza	112	Gestione dei materiali e dei rifiuti	148
Il nostro piano per l'Agenda 2030 ONU	24	<i>I servizi del Gruppo InfoCamere</i>	64	PLACE - I LUOGHI DI INCONTRO	124	Appendice	154
I nostri stakeholder	29	I servizi delle Camere di Commercio - bussola digitale per le imprese	64	Le nostre sedi: agorà per i territori	127	Nota metodologica e analisi di materialità	154
<i>Solidità e trasparenza</i>	32	Al servizio dell'evoluzione del rapporto	78	Incontri con gli attori locali	131	GRI content index	156
Governance	32	Pubblica Amministrazione - utenti	87	I luoghi virtuali	135	Tabella di raccordo	160
Modelli di gestione aziendale	41	Ulteriori strumenti a supporto della semplificazione	89				
Responsabilità economica	49	Attività progettuali in ambito europeo	90				
		InfoCamere per i pagamenti	92				
		<i>La qualità dei nostri servizi e le relazioni con i clienti</i>	92				
		La qualità dei servizi	92				

Messaggio del Presidente

INTRODUZIONE

Signori Stakeholder,

Vi presentiamo il Bilancio di Sostenibilità 2021 del Gruppo InfoCamere, un importante strumento di comunicazione che ci consente di rendervi partecipi del nostro impegno costante per anticipare il futuro ed essere protagonisti nel cambiamento e nello sviluppo sostenibile.

Progettiamo e sviluppiamo soluzioni per semplificare il rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione assicurando condizioni favorevoli alla continua evoluzione e trasformazione delle attività imprenditoriali, agendo a sostegno della competitività del Sistema Paese.

Il coinvolgimento di tutti gli stakeholder è un principio essenziale che guida il nostro Gruppo in tutte le attività e si concretizza anche nella volontà di redigere annualmente, su base volontaria, il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo, pubblicato per la prima volta nel 2018.

Lo sviluppo sostenibile è un equilibrio socioeconomico e ambientale che deve essere necessariamente raggiunto per assicurare alle prossime generazioni un futuro migliore. Capacità di discernimento, tecnologia, rispetto dell'ambiente sono cruciali per centrare l'obiettivo. Nel 2021 in Italia la visione integrata delle tre dimensioni dello sviluppo sostenibile ha abbracciato anche quella della responsabilità istituzionale, con l'aggiornamento di taluni articoli della Costituzione Italiana in linea con gli SDGs dell'Agenda 2030.

Il percorso di sostenibilità del Gruppo nel 2021 è stato ricco di iniziative e di nuovi sviluppi tra cui l'aggiornamento della Vision che accoglie appieno i valori dello sviluppo sostenibile sancendo il nostro impegno nelle direttrici People, Place, Platform e Planet.

Sono state realizzate un numero rilevante di iniziative caratterizzate da alcuni risultati particolarmente significativi: (i) il sostegno al processo di digitalizzazione delle Camere; (ii) le iniziative per l'innovazione dei servizi e l'analisi evoluta del dato; (iii) la crescita rilevante della base di utenti delle banche dati camerali, utenti diretti e operatori dell'informazione; (iv) il prosieguo del programma pluriennale per il potenziamento e miglioramento di tutto l'iter della pratica del Registro Imprese; (v) le molteplici iniziative per la razionalizzazione ed innovazione del Data Center - "motore" delle attività di InfoCamere -; (vi) il supporto fornito alle Pubbliche Amministrazioni ed alle imprese anche per fronteggiare l'emergenza sanitaria.

Abbiamo portato a compimento anche il Piano di Sostenibilità 2020-2021, espressione del nostro contributo al raggiungimento degli obiettivi globali dell'Agenda 2030 dell'O.N.U., che ha visto il raggiungimento dell'83% degli obiettivi pianificati. Tali risultati sono un segnale tangibile della dedizione con cui il Gruppo affronta le tematiche di sostenibilità, rese ancora più evidenti nell'ultimo biennio segnato dall'emergenza sanitaria Covid-19.

Tra le azioni tangibili e concrete portate a termine si citano: la disponibilità di servizi tecnologi-

ci all'avanguardia e innovativi; l'incentivazione a una filiera più sostenibile; l'offerta ai dipendenti di maggiori opportunità di conciliazione vita-lavoro; la gestione responsabile delle risorse mediante la produzione di energia pulita, l'incentivazione alla mobilità sostenibile unitamente all'approccio plastic free e paperless. L'obiettivo per il futuro è migliorare ulteriormente questa direttrice ispirando le azioni future connesse alle tematiche ambientali con quanto emerso dalla COP 26 di Glasgow.

Nel 2021 inoltre abbiamo aggiornato le tematiche rilevanti del Gruppo InfoCamere e grazie ai nuovi strumenti di coinvolgimento degli stakeholder, tra cui anche appositi Focus Group, è stata definita la nuova matrice di materialità.

Lo sforzo per la diffusione del nostro impegno di sviluppo sostenibile è stato riconosciuto anche con l'inserimento del Gruppo InfoCamere nella nuova lista delle 150 aziende "Leader della Sostenibilità" per l'anno 2021 del Sole 24 Ore e della società di ricerca Statista; rientriamo tra le aziende "in viaggio verso un mondo migliore, meno fragile e più equo". Sostenibilità e responsabilità - insieme ad una scelta forte per la trasformazione digitale - saranno sempre più le parole chiave dello sviluppo delle imprese. L'obiettivo del Gruppo per i prossimi anni è quello di affiancare le Camere di Commercio nel rispondere al meglio alle nuove attribuzioni che saranno loro affidate tra le quali rimane costante l'attenzione verso la digitalizzazione, la trasformazione e la semplificazione dei rapporti tra Stato e Imprese.

Consapevoli che quanto fatto fin ora è solo l'inizio di un lungo percorso, affronteremo le sfide future con ottimismo, forti del costante impegno dimostrato dalle persone che compongono il nostro Gruppo e da tutti gli Stakeholder che, con l'occasione, voglio ringraziare.

Roma, 28 aprile 2022

Il Presidente

Lorenzo Tagliavanti



InfoCamere 2021 in sintesi

I nostri numeri



Platform

INNOVAZIONE, EFFICIENZA TECNOLOGICA, SICUREZZA PER SERVIZI ALL'AVANGUARDIA

Innovazione
Tecnologica

Disaster recovery
e business continuity

Servizio di Tesoreria del
Sistema Camerale

Registro unico
del terzo settore

People

VALORIZZAZIONE, CRESCITA E BENESSERE DELLE PERSONE

Banca ore solidale

97% smart worker

Formazione e altre iniziative
per incentivare la
cultura della Sostenibilità

23.968 ore di formazione
ed un welcome kit per i
neoassunti

Place

IMPEGNO PER UN RUOLO ATTIVO DI SUPPORTO VERSO LE
COMUNITÀ INTERNE ED ESTERNE

Riqualificazione di luoghi e territori,
Street art e Galleria d'arte nelle sedi

Social, eventi, webinar per
raccontare InfoCamere, i suoi
servizi e diffondere la cultura
della Sostenibilità

Dialogo continuo con Università
e mondo studentesco

Planet

AZIONI CONCRETE PER MIGLIORARE LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E
CONTRIBUIRE ALLA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Impianto fotovoltaico
181.280 KWh energia pulita
prodotta -50 tCO₂ Eq. emesse

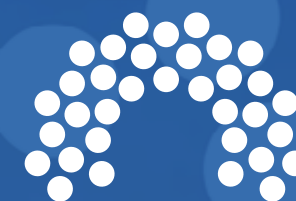
Campagne di riduzione di
plastica e carta

Mobilità sostenibile

Opere di Street Art con
vernici fotocatalitiche

“

...impegnati con passione
a tradurre in realtà la
nostra visione di futuro
per accompagnare al
meglio le imprese nella
loro crescita



Il Gruppo InfoCamere

Un partner per l'innovazione
sostenibile

CAPITOLO 1

Un partner per l'innovazione sostenibile

CAPITOLO 1

Una storia che ha inizio nel domani

OBIETTIVI E VALORI

InfoCamere è la società delle Camere di Commercio italiane per l'innovazione digitale

MISSION E VISION

"... A partire dal governo del Registro delle imprese - l'anagrafe economica nazionale - realizziamo servizi tecnologicamente all'avanguardia a supporto dei nostri soci per rispondere alle esigenze di imprenditori, professionisti e cittadini di fronte alla continua evoluzione dei sistemi economici e normativi.

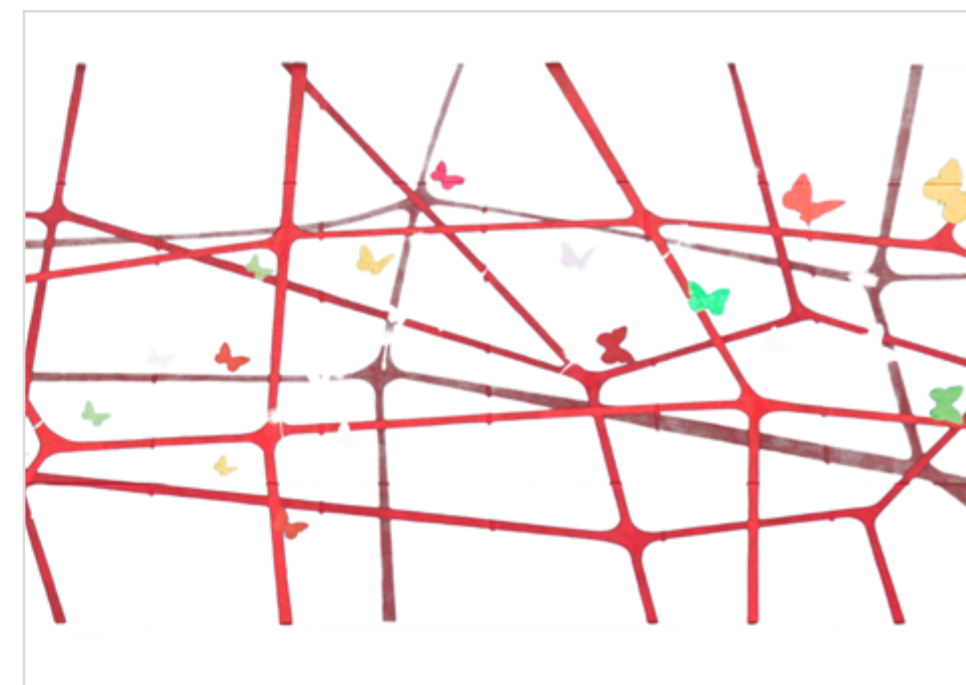
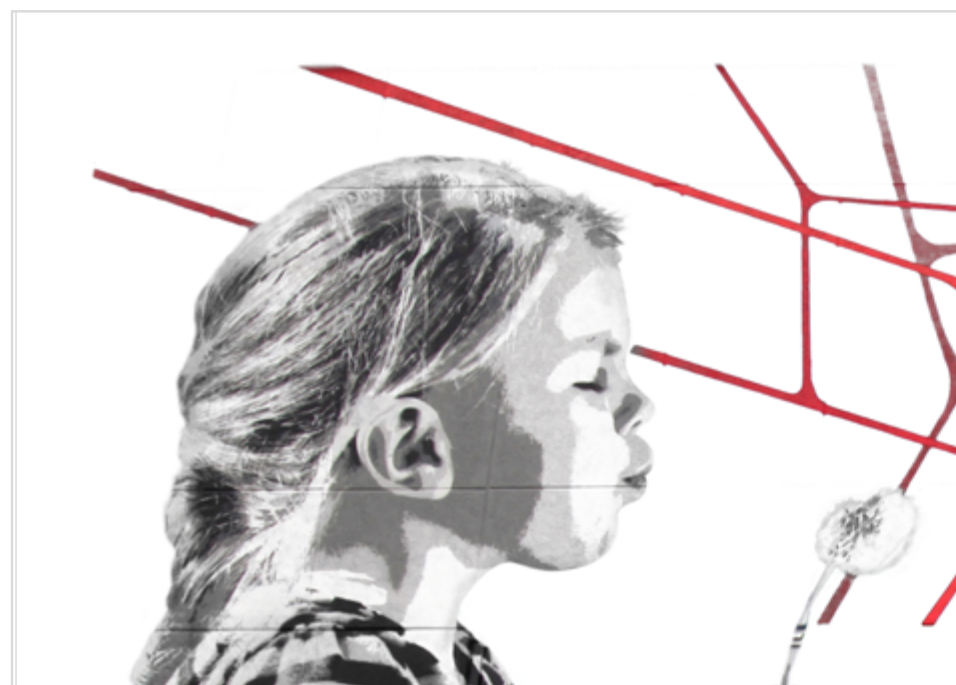
Progettiamo e sviluppiamo soluzioni per semplificare il rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione e assicurare condizioni favorevoli alla continua evoluzione e trasformazione delle attività imprenditoriali, agendo a sostegno della competitività del Sistema Paese".

(Mission, InfoCamere).

"Per InfoCamere l'innovazione è conoscenza abilitante, condivisa e diffusa.

Ogni giorno siamo impegnati con passione a tradurre in realtà la nostra visione di futuro per accompagnare al meglio le imprese nella loro crescita. Investendo su capitale umano (People), piattaforme tecnologiche (Platform) contesti di lavoro (Place) e politiche ambientali (Planet) rinnoviamo le nostre energie per continuare ad anticipare il futuro ed essere protagonisti nel cambiamento e nello sviluppo sostenibile. Coltiviamo l'ambizione di trasferire nei nostri servizi il significato profondo di quello che facciamo e che vogliamo essere".

(Vision, InfoCamere)



I NOSTRI VALORI

I valori che caratterizzano e rispecchiano l'attività del Gruppo InfoCamere sono:

- **SENSO DEL FUTURO:** adottiamo soluzioni propositive per anticipare il futuro;
- **COESIONE:** non solo una rete di servizi informatici e tecnologici, ma anche una rete coesa di persone che lavorano al suo interno;
- **AFFIDABILITÀ:** disponibilità, orientamento al cliente e adozione di standard elevati sono i punti di forza del nostro modo di agire per garantire sicurezza e fiducia;
- **GOVERNO DELLA COMPLESSITÀ:** la nostra rete è volta al governo e alla risoluzione delle complessità. Flessibilità, reattività e semplificazione sono le parole chiave del modo di agire dell'azienda;
- **COMPETENZA:** scegliamo con cura le nostre risorse che ideano e governano soluzioni d'eccellenza, per assicurare livelli tecnologici di alta qualità.

Valori, norme di comportamento e responsabilità che il Gruppo InfoCamere e le sue persone adottano nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti interni ed esterni, improntando le relazioni ed il modo d'agire ai principi fondamentali di **onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della personalità individuale.**

Il Codice Etico di InfoCamere garantisce la diffusione ed il rispetto di valori, diritti, doveri e norme di comportamento.



“

I valori aziendali contribuiscono a costruire la cultura aziendale e veicolano il suo andamento: condividere dei valori permette ad un'azienda di andare verso una direzione comune e procedere in armonia, come una squadra.

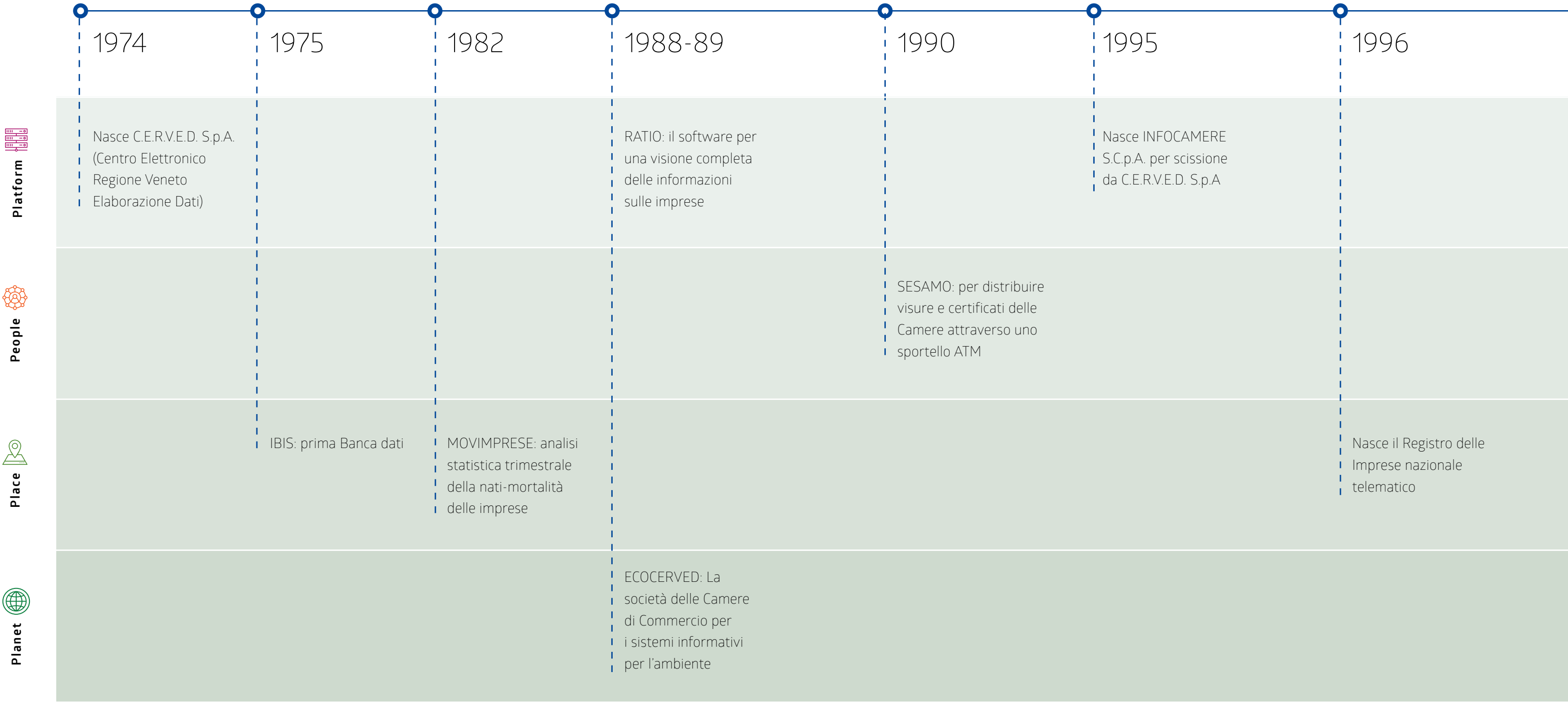
Paolo Ghezzi
Direttore Generale InfoCamere

LA STORIA DEL GRUPPO INFOCAMERE

InfoCamere è la società delle Camere di Commercio italiane per l'innovazione digitale. Fondata nel 1974 a Padova dal Professor Mario Volpato con il nome di Cerved (Centro Regionale Veneto Elaborazione Dati), fu creata con l'obiettivo pionieristico di rendere digitali tutti quei dati che da sempre venivano raccolti nei registri cartacei dalle Camere di Commercio, per far sì che "tali dati ufficiali forniti dalle imprese venissero valorizzati e restituiti al mercato e alle imprese stesse come informazioni utili per accrescere la competitività e progettare lo sviluppo".

Nel 1995 da Cerved si scinde InfoCamere, raccogliendo la sfida di implementare il primo Registro delle Imprese totalmente telematico in Europa. Quel momento è l'inizio di un processo di sviluppo e innovazione in continuo divenire: infatti, negli anni InfoCamere ha proposto ai suoi utenti (il Sistema Camerale, le Pubbliche Amministrazioni, la comunità delle imprese, dei professionisti e dei cittadini) servizi e tecnologie digitali all'avanguardia stimolando i processi di innovazione della Pubblica Amministrazione e delle imprese italiane semplificando gli adempimenti amministrativi tra Stato e Impresa.

PRINCIPALI TAPPE STORICHE DEL GRUPPO INFOCAMERE

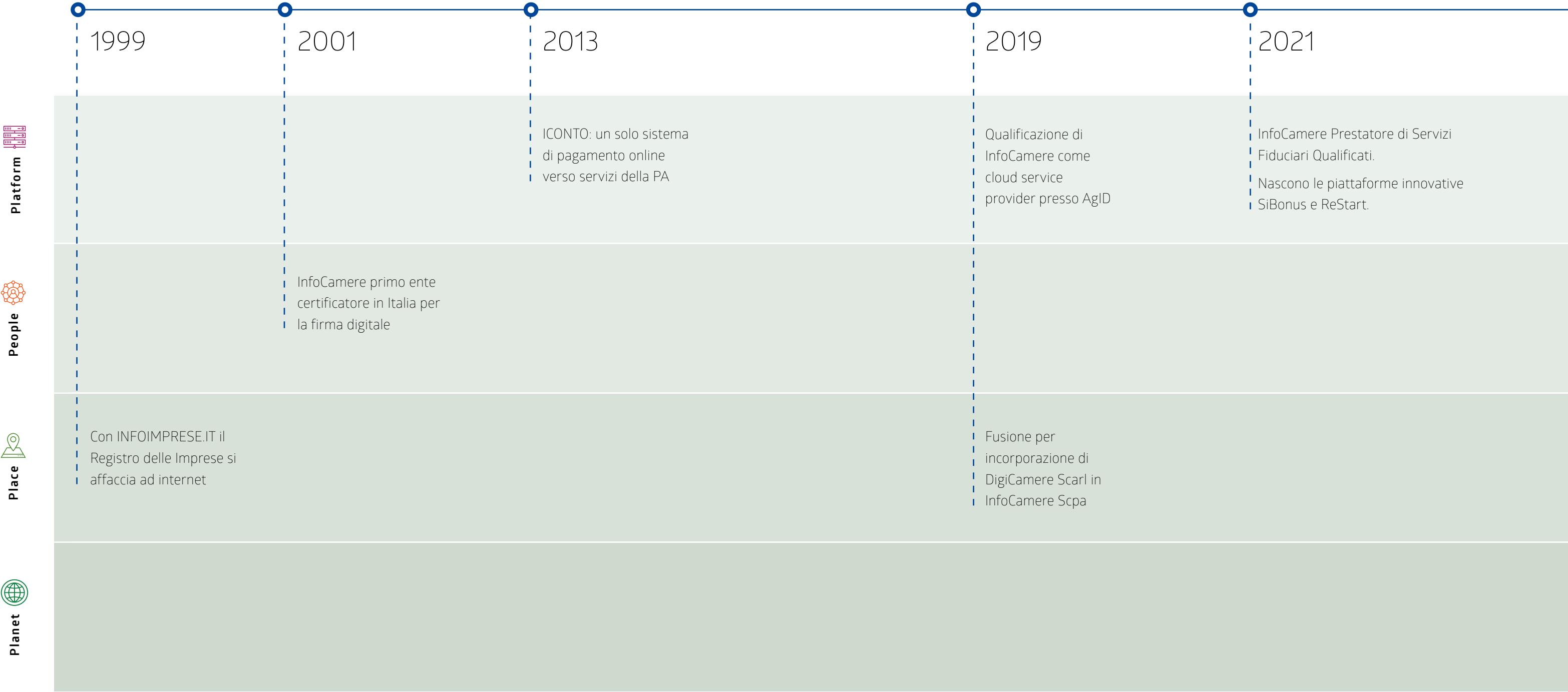
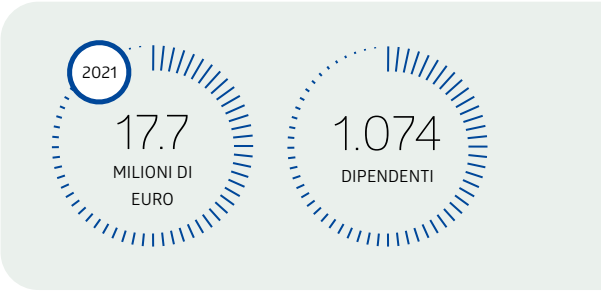


Nel 2013 InfoCamere riceve l'autorizzazione dalla Banca d'Italia per costituire un istituto di pagamento sotto forma di patrimonio destinato che si configuri come ponte tra cittadini e Pubblica Amministrazione abilitando servizi di pagamento elettronici e piattaforme tecnologiche semplici, sicure e omogenee in tutto il territorio nazionale.

Nel 2018 è costituita la ICONTO Srl, totalmente partecipata, a cui è conferito il ramo istituto di pagamento. ICONTO è entrata in operatività il 15 novembre 2018 e continua a perseguire l'obiettivo di offrire a imprese e professionisti servizi sempre più innovativi per migliorare e semplificare gli strumenti di pagamento verso le Camere di Commercio e le altre Pubbliche Amministrazioni.

Nel 2019 si perfeziona la fusione per incorporazione della partecipata DigiCamere Srl.

Ad oggi il Gruppo InfoCamere presenta un capitale di 17.7 milioni di euro, 1.074 dipendenti ed è al servizio delle Camere di Commercio, della Pubblica Amministrazione e di oltre 6 milioni di imprese verso le quali si impegna ad offrire servizi sempre più innovativi e competitivi.



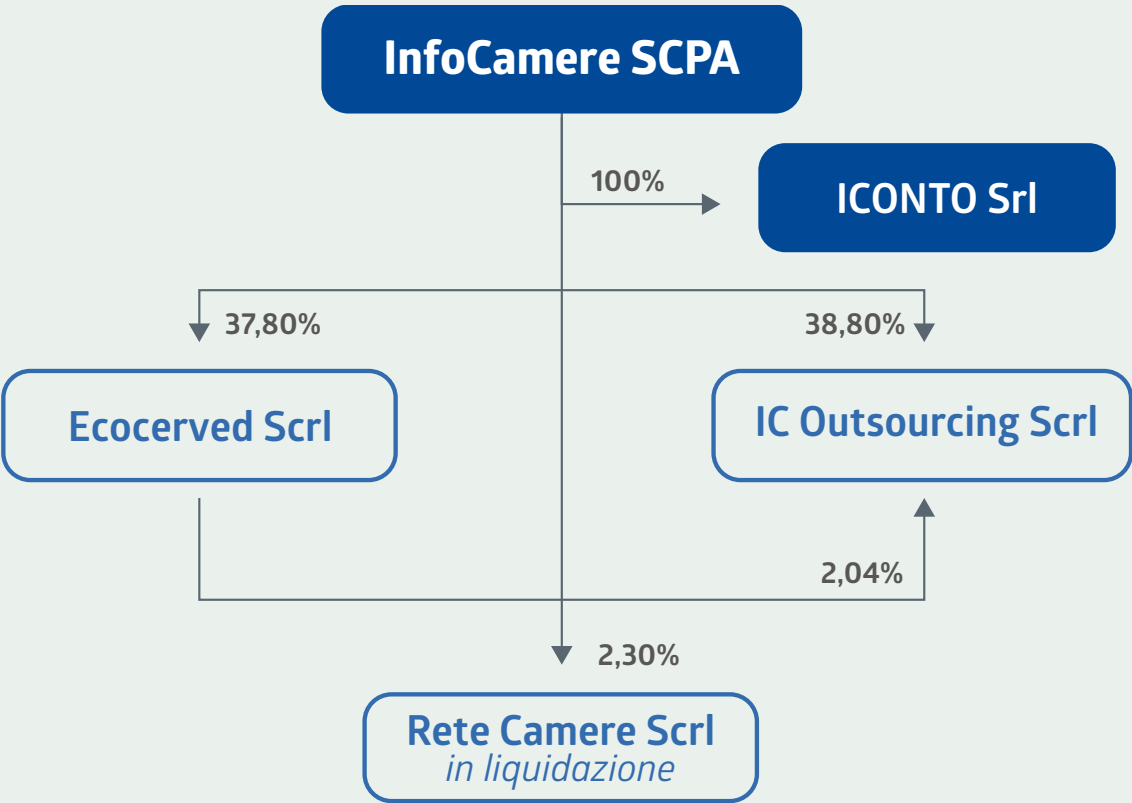
LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

ICONTO Srl (partecipata al 100,00%) è l'Istituto di Pagamento di InfoCamere dedicato a chi - come imprese e professionisti - ha la necessità di effettuare quotidianamente pagamenti in modo sicuro, conveniente e flessibile verso le Camere di Commercio Italiane e le altre Pubbliche Amministrazioni.

ICONTO, applicando trasversalmente a tutte le attività i valori aziendali di *semplicità e innovazione, affidabilità, sicurezza e solidità*, offre in chiave innovativa i classici servizi di pagamento bancari quali bonifici, MAV, addebiti diretti SDD, F24, pagoPA ed una qualificata assistenza professionale. L'offerta alla clientela spazia dai pagamenti legati all'operatività del Registro Imprese agli adempimenti fiscali (F24) e quelli verso le Pubbliche Amministrazioni attestati su pagoPA. Presta il servizio di Istituto Cassiere alle Camere di Commercio per la gestione coordinata dei flussi di incassi e pagamenti degli Enti camerali e la semplificazione delle attività di riconciliazione contabile degli uffici amministrativi. ICONTO è iscritta nell'apposito Elenco tenuto da Banca d'Italia.

IC Outsourcing Scrl (partecipata al 38,80%), società consortile del Sistema Camerale, presta ai propri soci servizi relativi alla predisposizione, realizzazione e gestione di attività volte all'immagazzinamento e alla movimentazione di archivi cartacei, nonché al loro riversamento, conservazione e archiviazione con strumenti digitali. La società offre inoltre l'outsourcing di procedimenti amministrativi anche presso le sedi dei clienti. Le attività vengono svolte avvalendosi delle unità operative presenti in Padova, Roma, Milano, Agnadello (CR), Marciano della Chiana (AR) e in unità produttive costituite presso i clienti.

Ecocerved Scrl Ecocerved Scrl (partecipata al 37,80%), società consortile del Sistema Camerale, opera nel settore dell'ambiente ed in particolare la sua attività è diretta alla produzione e distribuzione di dati relativi all'ambiente e all'ecologia, con specifico riferimento alla realizzazione e gestione di software, banche dati, sistemi informativi e di monitoraggio per i quali le Camere di Commercio abbiano competenze derivanti dalla legislazione o abbiano stipulato accordi con altri enti della Pubblica Amministrazione.



LEGENDA

- Società consolidata nel report di sostenibilità
- Società non consolidata nel report di sostenibilità

HIGHLIGHTS
2021

- Nascono le piattaforme innovative **SiBonus** e **ReStart**.
- Ospitata la China Construction Bank per una visita al Data Center di InfoCamere.
- Attivata nuova piattaforma di Welfare dedicata al personale.
- Digital Talk**: avviato un ciclo di webinar in partnership con Corriere Imprese dal titolo "Conversazioni sulla nuova era digitale: imprese, strumenti e processi".
- Profilo LinkedIn: Superati i 16,5 mila follower (+190% rispetto a gennaio 2021).
- InfoCamere** inserita nella lista delle 150 aziende "**Leader della Sostenibilità**", ricerca del Sole 24 Ore e Statista.
- Diffuso sulle piattaforme Facebook e LinkedIn, in collaborazione con Pa Social, il webinar "**Comunicare la pandemia attraverso i dati, tra Data Journalism e Data Science**".
- Campagna Plastic-free**: promosso l'uso delle posate personali al posto di quelle in plastica usa e getta per i pasti consumati in azienda.
- Concluse positivamente le sorveglianze sulle **certificazioni ambientali** ISO14001 ed EMAS.
- InfoCamere** diventa **Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati di tutte le Camere di Commercio italiane**.
- SiBonus**: webinar di presentazione del servizio ai Commercialisti ed Esperti contabili.
- SiBonus al **Digital Event Superbonus 110%**.
- Carte Tachigrafiche** Audit positivo del Ministero dello Sviluppo Economico sul servizio di InfoCamere.
- Realizzata la **piattaforma per il Recruiting Day** evento della Camera di Commercio di Verona e dell'Ordine degli Ingegneri.
- Nasce la Dashboard Movimprese** – l'analisi trimestrale sulla demografia di impresa disponibile al pubblico condotta da InfoCamere, per conto di Unioncamere, sugli archivi del Registro delle Imprese.
- DIRE** – rilasciato il nuovo servizio web delle Camere di Commercio per la compilazione e l'invio online di Depositi e Istanze al Registro Imprese.
- Campagna di sensibilizzazione: **Giornata mondiale salute e sicurezza sul lavoro**.

- Campagna di sensibilizzazione: **Giornata mondiale per l'ambiente**.
- InfoCamere al **PA Social Day 2021**.
- InfoCamere relatore alla conferenza annuale **European Business Register Association**.
- InfoCamere allo **Smart Government Forum**.
- Partecipazione al webinar organizzato da CleverConnect Italia con l'intervento: "Bias cognitivi: la tecnologia può superare questo limite?".
- "Social & Bullismo"**: Organizzati n.2 incontri di sensibilizzazione sul tema per il personale.
- Realizzato il **Registro delle Opere Cinematografiche e Audiovisive**.
- Partecipazione all'evento "Un Caffè con Skilla" per raccontare la propria esperienza di formazione.
- Inaugurata area break all'aperto nella sede di Milano.

- Campagna di sensibilizzazione: **Giornata mondiale senza sacchetti di plastica**.
- Aggiornamento della Vision** con l'inserimento del driver **Planet**.
- Avviato il processo di **Stakeholder Engagement**.
- Erogato il webinar di cultura aziendale "**InfoCamere e la Sostenibilità il nostro impegno per interpretare e innovare il futuro**".
- Campagna di sensibilizzazione: **Giornata mondiale senza auto**.

- Concluso il processo di **Stakeholder Engagement** con la creazione della nuova **Matrice di Materialità**.
- Mobilità sostenibile**: effettuata analisi interna per identificare le abitudini del personale relative allo spostamento casa-lavoro.
- Campagna di comunicazione**: InfoCamere, Qualified Trust Service Provider (QTSP) del Sistema Camerale.
- Organizzati Coffee meet**, una pausa caffè virtuale per ampliare le conoscenze.
- InfoCamere al **sesto Osservatorio CVC e Open Innovation** in qualità di partner scientifico.
- InfoCamere alla presentazione del volume "L'Italia che comunica in digitale".
- Online il **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore**.
- Padel, calcio, calcetto...nella sede di Roma dopo il lavoro si fa squadra!



- Realizzato il **Welcome IC Kit** – kit di contenuti formativi destinato ai neoassunti.
- #cassettodigitale**: 900.000 adesioni.
- Avviato il progetto di **Assessment** per il personale.
- ICONTO: effettuati i servizi necessari all'erogazione dei "Bonus Edicolanti" e "Bonus Scuola".
- Audit positivo sulle **certificazioni ISO9001, ISO20000, ISO22301, ISO27001** con estensioni **ISO27017, ISO27018** relative a Sistemi di Gestione Qualità, Servizi IT, Continuità Operativa e Sicurezza delle Informazioni.
- Istituto Cassiere InfoCamere-ICONTO**: attivati i pos PagoPA in tutte le Camere di Commercio.
- Dieci anni di **SUAP** - Sportello Unico delle Attività Produttive, con quasi 4.000 comuni aderenti e 3 milioni di pratiche telematiche gestite.
- La sede di Bari compie vent'anni.
- Testato con esito positivo il **primo servizio di Disaster Recovery** appositamente realizzato per i clienti del mercato non camerale.
- #cassettodigitale**: raggiunta quota **1 milione di utenti**.
- Avviato un percorso di **sensibilizzazione** per il personale sulle **minacce cyber**.
- InfoCamere alla **Tappa di Padova del Giro d'Italia del Salone della CSR**.
- Inaugurata la "**Galleria InfoCamere**", spazio espositivo dedicato all'arte.
- "Smart Working e Smart Eating"**: momento formativo dedicato alla sana nutrizione per il personale.
- "Social & Bullismo"**: Organizzato incontro di sensibilizzazione sul tema per il personale.
- Innovazione: nasce una **nuova alleanza tra SMACT, VSIX ed InfoCamere**.
- SiBonus al Forum online Superbonus 110% per l'efficientamento energetico 2021.
- IC Talk**: "L'Italia in 10 selfie. Un'economia a misura d'uomo per affrontare il futuro".
- Super Walls 2021**, si rinnova l'intesa tra InfoCamere e la Street Art.
- Pubblicato il **Bilancio di Sostenibilità 2020**.
- Rinnovato il **Data Center secondo i requisiti AgID** per i Data Center candidabili a Polo Strategico Nazionale.
- Nasce l'**assistente virtuale** a supporto dell'utente nell'accesso tramite CNS ai portali InfoCamere.
- IC Talk**: "il valore della gentilezza".
- Operativa l'interoperabilità tra il SUAP camerale e il sistema dei Comandi dei Vigili del Fuoco.
- Sustainability Ambassador**: salito a 15 il numero di membri del team.
- Welfare Aziendale**: attivata convenzione Trenitalia per i dipendenti.
- Presentato SARI al **FutureShots di H-FARM**.
- InfoCamere alla 9ª edizione del **Salone della CSR "Rinascere Sostenibili"**.
- InfoCamere entra in Women at Business.
- Campagna di sensibilizzazione: **Giornata mondiale dell'alimentazione**.
- InfoCamere tra gli organizzatori del **Internet Governance Forum 2021**.
- On line il portale web **ID InfoCamere (id.InfoCamere.it)**.
- Avvio iniziative di supporto e formazione dedicate alla neogenitorialità.
- Partecipazione a **CONNEXT**.
- InfoCamere in un disegno**: come ci vedono figlie, figli e nipoti.
- InfoCamere incontra le Camere della Turchia.
- Audit positivo sulle **Certificazioni Ambientali EMAS e 14001**.
- IC Talk**: "Il cambiamento climatico cambierà davvero il nostro futuro? Cosa ci racconta la Scienza e cosa è stato deciso alla COP 26 di Glasgow".
- #cassettodigitale**: superate le 1.3000.000 adesioni.
- Italian Business Register**: disponibile il plurilinguismo per la navigazione e la parte informativa.

IL NOSTRO PIANO PER L'AGENDA 2030 ONU

Per il Gruppo InfoCamere la Sostenibilità è impegno costante per interpretare al meglio il presente e innovare il futuro.

Consapevole dell'importanza che la sostenibilità ha assunto nella definizione delle strategie di governi e imprese, a partire dal 2017 InfoCamere ha intrapreso il suo percorso di responsabilità sociale d'impresa integrando la propria reportistica con il Bilancio di Sostenibilità e dotandosi della Politica e di Piani Obiettivi di Sostenibilità biennali che raccolgono nuove sfide per contribuire concretamente allo sviluppo sostenibile all'interno e all'esterno della propria realtà.



Nel corso del 2021 la Vision di InfoCamere ha accolto al proprio interno un importante valore di sviluppo sostenibile: ai tre pilastri già presenti - People, Place, Platform – è stato aggiunto Planet, sancendo l'impegno di InfoCamere nella gestione delle tematiche ambientali. Con nuovi strumenti di coinvolgimento degli stakeholder, sono state riviste le tematiche rilevanti ed è stata aggiornata la matrice di materialità. Contestualmente è stato avviato un progetto di rinnovamento della Politica di Sostenibilità e di quelle ad essa connessa (approvvigionamento responsabile, diritti umani, etc.) ed è stato redatto il Piano di Sostenibilità per il biennio 2022/2023.

LA POLITICA DI SOSTENIBILITÀ

Per InfoCamere l'innovazione è conoscenza abilitante, condivisa e diffusa. Ogni giorno siamo impegnati con passione a tradurre in realtà la nostra visione di futuro per accompagnare al meglio le imprese nella loro crescita. Investendo su capitale umano (People), piattaforme tecnologiche (Platform), contesti di lavoro (Place) e politiche ambientali (Planet) rinnoviamo le nostre energie per continuare ad anticipare il futuro ed essere protagonisti nel cambiamento e nello sviluppo sostenibile. Coltiviamo l'ambizione di trasferire nei nostri servizi il significato profondo di quello che facciamo e che vogliamo essere.

Il Gruppo InfoCamere vede nella sostenibilità un valore da condividere con i propri stakeholder che guida l'attività di impresa proiettata nell'**innovazione tecnologica**, assicurando condizioni favorevoli alla continua evoluzione e trasformazione delle attività imprenditoriali e della Pubblica Amministrazione.

La Sostenibilità è applicata trasversalmente a tutte le aree aziendali con tre pilastri: **responsabilità sociale, economica e ambientale**.

Per saperne di più sulla nostra Politica di Sostenibilità clicca su uno dei 3 box e visita la [Paging di Sostenibilità](#) del sito InfoCamere.



IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ PER L'AGENDA 2030 ONU

Contribuire in modo tangibile a un miglioramento globale

Con la volontà di tradurre in gesti concreti i valori di sviluppo sostenibile espressi nella Politica di Sostenibilità, dal 2018 il Gruppo InfoCamere elabora con cadenza biennale il Piano di Sostenibilità, uno strumento atto a condividere obiettivi e a stimolare l'impegno verso un miglioramento continuo delle performance.

I VALORI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO INFOCAMERE



INNOVAZIONE

Il Piano è uno strumento che consente di integrare la Sostenibilità nelle azioni di business.



CRESCITA

Il Piano è una spinta alla crescita, a un miglioramento continuo delle performance e della reputazione.



INTEGRAZIONE

Il Piano è un trait d'union tra tutte le aree aziendali e concorre a favorire il lavoro integrato su obiettivi comuni.



TRASPARENZA

Il Piano è un mezzo per far conoscere a tutti gli stakeholder il nostro impegno in materia di Sostenibilità.

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo InfoCamere adotta il seguente approccio metodologico per l'individuazione degli obiettivi da raggiungere:

- integrazione dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs) e dei 169 target ad essi correlati dell'agenda 2030 dell'ONU negli obiettivi di sostenibilità;
- analisi di materialità finalizzata all'individuazione delle tematiche più rilevanti per ciascun settore di attività in cui il Gruppo opera, in coerenza con le migliori best practice nazionali e internazionali;
- definizione degli indirizzi strategici, obiettivi e azioni da intraprendere in coerenza con la Politica di Sostenibilità;
- coinvolgimento delle varie aree aziendali del Gruppo mediante incontri periodici con il team Sustainability Ambassador;
- armonizzazione degli obiettivi di sostenibilità con il Codice Etico.

Gli obiettivi individuati vengono ordinati all'interno del Piano in 6 macro-obiettivi, delle macro categorie strettamente collegate ai Sustainable Development Goals applicabili alla realtà del Gruppo.

Nonostante la situazione di emergenza da Covid-19 che ha condizionato il biennio 2020-2021, l'impegno del Gruppo per lo sviluppo sostenibile ha fatto sì che il relativo Piano di Sostenibilità si sia concluso con il raggiungimento dell'83% delle azioni pianificate. Le restanti sono state riproposte nel Piano di Sostenibilità 2022/2023.

Per saperne di più sul nostro Piano di Sostenibilità 2020/2021 visita la [Pagina di Sostenibilità del Gruppo InfoCamere](#).

IL TEAM DEI SUSTAINABILITY AMBASSADOR

Per la promozione della Sostenibilità all'interno del Gruppo InfoCamere, è attivo dal 2019 il Team dei Sustainability Ambassador. Il Team, costituito da rappresentanti - per la maggior parte millennials - di diverse direzioni/strutture aziendali, ha il compito di facilitare lo scambio di informazioni ed il continuo aggiornamento delle iniziative connesse alla sostenibilità stimolando la creazione di idee, la nascita di nuovi progetti sostenibili e diffondendo la cultura della sostenibilità per integrarla nell'attività del Gruppo. Monitora i progressi ottenuti dalla propria direzione/

I MACRO-OBIETTIVI DI INFOCAMERE:

Macro-obiettivo 1:
formazione e sviluppo
patrimonio umano



Macro-obiettivo 2:
riconfigurazione sostenibile
dell'azienda e incentivazione
all'utilizzo di energia pulita



Macro-obiettivo 3:
gestione integrata della
Sostenibilità



Macro-obiettivo 4:
filiera responsabile



Macro-obiettivo 5:
impegno contro la
corruzione e gli abusi
di potere



Macro-obiettivo 6:
tecnologia e innovazione



Sustainable development goals (sdg's)

struttura in relazione al Piano di Sostenibilità e lavora in modo coeso per il raggiungimento degli obiettivi in esso contenuti nonché sulla programmazione di quelli futuri. Nel 2021 il team è passato da 13 a 15 referenti ed è stato impegnato, oltre che nelle attività sopra descritte, anche nello stakeholder engagement e nella progettazione/redazione del Piano di Sostenibilità 2022/2023.



FORMAZIONE, EVENTI E COMUNICAZIONE IN AMBITO CSR

Diventato ormai un appuntamento annuale di incontro e diffusione dei principi di sviluppo sostenibile, anche nel 2021 è stato organizzato per i dipendenti del Gruppo un webinar dal titolo *"InfoCamere e la Sostenibilità: il nostro impegno per interpretare al meglio il presente e innovare il futuro"*.

Nel webinar vengono raccontati gli strumenti di sostenibilità di InfoCamere, quali la Politica, il Piano e gli obiettivi in esso previsti; tale momento di condivisione permette di aggiornare i dipendenti sui cambiamenti concreti ottenuti grazie alle azioni sostenibili messe in campo dal Gruppo. Il webinar dà anche voce agli Ambassador: alcuni membri del team raccontano la loro esperienza e il lavoro in ambito sostenibilità portato avanti dalle rispettive aree aziendali di competenza.

Nel 2021 per la prima volta è stato erogato il percorso di formazione per i neoassunti *"Welcome IC Kit"*, che permette al nuovo dipendente di ricevere le conoscenze di base utili al suo lavoro in

INFOCAMERE INSERITA TRA LE 150 AZIENDE "LEADER DELLA SOSTENIBILITÀ", RICERCA DEL SOLE 24 ORE E STATISTA

L'impegno per lo sviluppo sostenibile del Gruppo InfoCamere ha ricevuto un altro importante riconoscimento: l'inserimento di InfoCamere nella nuova lista delle 150 aziende "Leader della Sostenibilità" del Sole 24 Ore e della società di ricerca Statista.

La lista è stata costituita mediante l'analisi dei report di sostenibilità riferiti al 2019 di 450 imprese italiane rispetto a 35 indicatori rappresentativi delle tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica. Dall'analisi, InfoCamere è risultata tra le aziende ritenute "in viaggio verso un mondo migliore, meno fragile e più equo" e per questo inserita tra i Leader della Sostenibilità.

InfoCamere. Il Kit è alimentato da pillole multi-tematiche, tra queste anche quella dedicata alla Sostenibilità.

Nel corso dell'anno InfoCamere ha portato avanti una campagna di comunicazione dedicata alle giornate mondiali celebrate dalle Nazioni Unite. La campagna si è focalizzata su quelle giornate che meglio si adattano alla realtà di InfoCamere e delle sue persone, quali la Giornata mondiale per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro, per l'ambiente, senza sacchetti di plastica, senza auto e dell'alimentazione. Connesse a queste giornate sono state organizzate anche delle iniziative per i dipendenti, quali webinar dedicati all'alimentazione e un bonus flessibilità sull'orario di lavoro per coloro che utilizzavano mezzi di trasporto a basso impatto ambientale per il tragitto casa-lavoro.

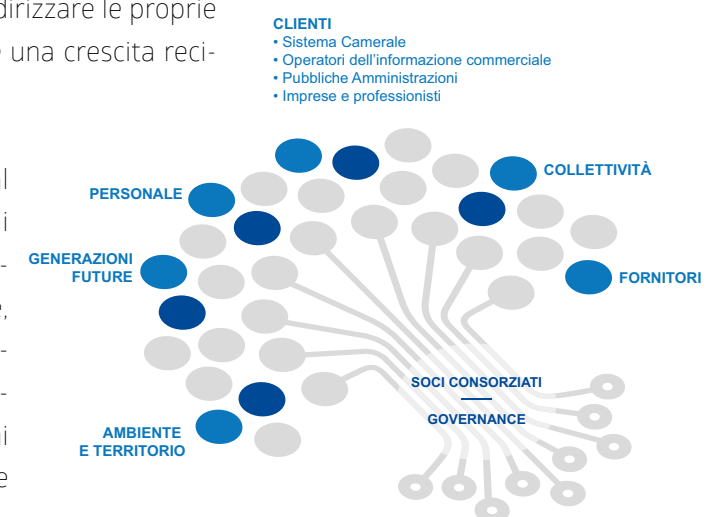
Relativamente alle iniziative esterne, InfoCamere ha partecipato agli eventi PA Social Day e Salone della CSR: la tappa di Padova del Giro d'Italia del Salone e la tappa nazionale presso l'Università Bocconi di Milano.

Per approfondire l'attività del Gruppo InfoCamere sulla formazione e sulle campagne di comunicazione interna in tema sostenibilità si rimanda al [Capitolo 3 People - Il benessere e la crescita delle nostre persone](#). Per saperne di più sull'impegno del Gruppo verso l'esterno si rimanda al [Capitolo 4 Place - Gli spazi fisici e virtuali di collaborazione Multi-Stakeholder](#).

I NOSTRI STAKEHOLDER

Consapevole del ruolo istituzionale e sociale che riveste, per il Gruppo InfoCamere è importante costruire un rapporto trasparente e collaborativo con i propri stakeholder. L'analisi del territorio in cui si inserisce ha permesso una mappatura degli interlocutori con cui essa interagisce nello svolgimento dell'attività d'impresa, al fine di indirizzare le proprie azioni di coinvolgimento e ascolto e assicurare una crescita reciproca.

Le iniziative implementate annualmente in tal senso dal Gruppo sono numerose: indagini di soddisfazione e iniziative di incontro e confronto con il Sistema Camerale, Istituzioni, imprese, Università e media. Un sistema articolato di canali di comunicazione utili non solo per informare ma, soprattutto, per raccogliere valutazioni sui propri risultati e per meglio comprendere le aspettative nei confronti dell'azienda.



Nel corso del 2021 InfoCamere ha aggiornato la matrice di materialità del Gruppo mediante un processo di engagement multi-stakeholder¹. A seguito di un’iniziale raffinazione dei topics materiali, questi sono stati presentati ad una selezione di stakeholder per loro valutazione di rilevanza. Il confronto è avvenuto tramite somministrazione di survey e organizzazione di focus group, al fine di approfondire le posizioni dei diversi stakeholder sui vari temi e le rispettive aspettative.



Le risultanze del dialogo multi-stakeholder sono state driver per l'individuazione delle azioni da inserire nel Piano di Sostenibilità 2022-2023 e guida per orientare le attività di comunicazione del Gruppo sulle tematiche di sviluppo sostenibile.

¹tre membri del Comitato per il Controllo Analogico sono cessati dalla carica nell'ultimo trimestre dell'esercizio 2020.

I TEMI MATERIALI

 APPROCCIO RESPONSABILE E VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO Pratiche e politiche di approvvigionamento con criteri ambientali e sociali Performance economico - finanziaria	 IMPEGNO CONTRO LA CORRUZIONE E GLI ABUSI DI POTERE Corporate Governance Etica ed integrità del Business e Compliance Risk management Sistemi di Gestione e Certificazioni	 TECNOLOGIA E INNOVAZIONE Privacy e sicurezza dei dati Business continuity Ricerca e innovazione Customer Satisfaction	 BENESSERE E SVILUPPO DEL PATRIMONIO UMANO Attrazione e trattenere talenti Crescita e formazione Welfare aziendale e work-life balance Diversità, pari opportunità e rispetto dei diritti umani Salute, benessere e sicurezza dei dipendenti	 SUPPORTO ALLA COLLETTIVITÀ Dialogo sociale e relazioni industriali Pratiche e Politiche di coinvolgimento	 RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE Consumi energetici ed emissioni in atmosfera Impatti ambientali ed economici indiretti Gestione Responsabile delle Risorse
--	--	--	---	--	--

¹svolto in conformità alle linee guida "GRI Standards" pubblicate nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative

IL GRUPPO INFOCAMERE:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020/2021

AMBITO D'AZIONE: Implementazione di un sistema di gestione integrata della Sostenibilità che includa aspetti ambientali e sociali nelle decisioni di business

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
 	Valutazione ottenimento attestazione esterna da parte di una società di revisione sul Bilancio di Sostenibilità e implementazione di un sistema più efficiente di raccolta dei dati da rendicontare in ottica dell'attestazione	Pubblicata nel corso del 2021 la procedura di gara per l'aggiudicazione della revisione dei Bilanci di Sostenibilità per il prossimo triennio.
	Affinamento della matrice di Materialità	Aggiornata la matrice di materialità del Gruppo mediante un processo di engagement multi-stakeholder. Gli stakeholder sono stati coinvolti con survey e Focus Group.

AMBITO D'AZIONE: Diffusione della «cultura della Sostenibilità» verso i propri stakeholder

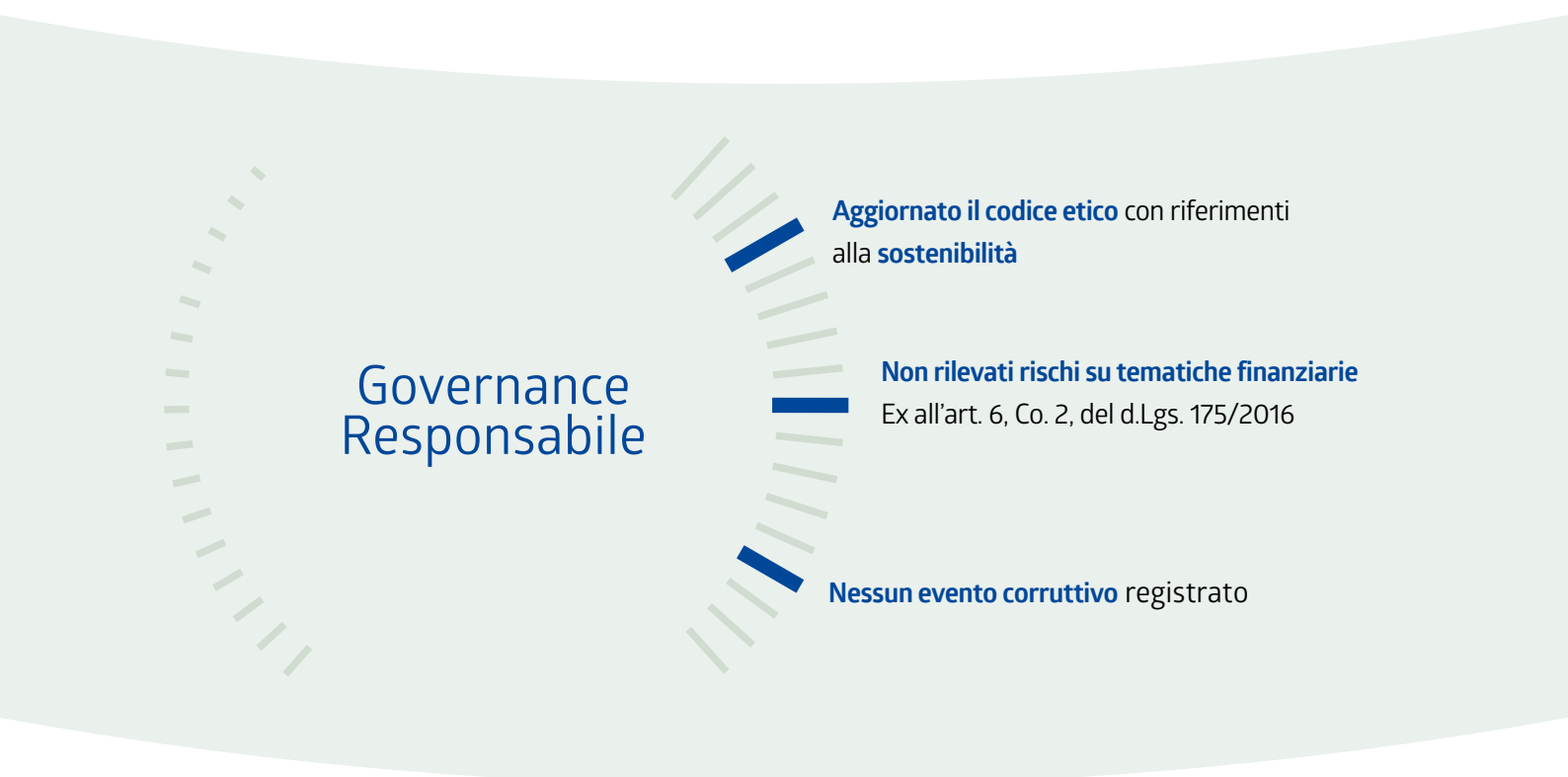
Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
	Diffusione della «cultura della Sostenibilità» verso il personale	Organizzato - anche nel 2021 - un webinar dedicato ai dipendenti del Gruppo dal titolo "InfoCamere e la Sostenibilità: il nostro impegno per interpretare al meglio il presente e innovare il futuro". Erogato il percorso di formazione "Welcome IC Kit" dedicato ai neoassunti. Il Kit è alimentato da pillole multi-tematiche, tra queste anche quella dedicata alla Sostenibilità.
Altre azioni effettuate dal Gruppo InfoCamere non previste a Piano 2020-2021.		Effettuata una campagna di comunicazione dedicata alle giornate mondiali celebrate dalle Nazioni Unite.

Solidità e trasparenza

GOVERNANCE

Il Gruppo InfoCamere si impegna ad agire in modo etico e responsabile nella conduzione delle proprie attività applicando e diffondendo valori di trasparenza, correttezza, legalità e sostenibilità.

L'impegno profuso dal Gruppo InfoCamere per supportare il Sistema Camerale, semplificare i rapporti con la Pubblica Amministrazione e accompagnare al meglio le imprese nella loro crescita è sostenuto da un adeguato sistema di Governance che permette un chiaro e responsabile svolgimento dell'attività del Gruppo. Mediante l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/01 e del relativo Codice Etico il Gruppo ha costruito un sistema strutturato e organico di principi guida, regole e procedure operative per prevenire condotte e comportamenti contrari alla legge e mantenere nel tempo l'integrità del proprio business. Governa le complessità ed assicura un miglioramento continuo dei propri risultati con l'ausilio di Sistemi di Gestione aziendali certificati secondo gli standard ISO.



LA GOVERNANCE DELLA SOCIETÀ

Il sistema di governance adottato da InfoCamere è imperniato sul principio della segregazione di compiti e responsabilità, attribuiti ai rispettivi organi come segue:

- **Assemblea dei Soci**, determina gli indirizzi strategici della società, approva il piano annuale di attività e il budget.
- **Consiglio di Amministrazione**, si occupa della gestione operativa della società agendo per l'attuazione dell'oggetto sociale nel rispetto delle deliberazioni assembleari e nei limiti dei poteri attribuiti dalla legge e dallo statuto. Determina la politica di Sostenibilità e vigila sull'attuazione degli obiettivi biennali in argomento.
- **Comitato per il controllo analogo**, vigila e controlla la corretta attuazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, del piano annuale delle attività e degli indirizzi strategici così come deliberati dall'Assemblea dei soci.
- **Collegio Sindacale**, si occupa di vigilare sull'operato degli amministratori e controlla che la gestione e l'amministrazione della società si svolgano nel rispetto della legge e dello statuto.
- **Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza**, si occupa di prevenire possibili fenomeni di corruzione e illegalità.
- **Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari**, ha il compito di attestare l'adeguatezza e l'effettiva applicazione delle procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio di esercizio e di quello consolidato.
- **Società di revisione**, svolge la revisione legale dei conti. In conformità con il codice civile, il revisore esterno svolge la propria attività in maniera indipendente ed autonoma.
- **Organismo di Vigilanza**, verifica il rispetto delle norme contenute nel Codice Etico e delle altre misure adottate a contenimento del rischio di reato ex d.lgs. 231/01.



SISTEMA CONTROLLO INTERNO - CORPORATE GOVERNANCE

SUDDIVISIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO PER GENERE AL 31/12/21

Organo di Governo	Uomini	Donne	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	3	2	5
	60%	40%	100%
Collegio Sindacale	2	1	3
	67%	33%	100%
Organismo di Vigilanza	2	1	3
	67%	33%	100%
Comitato per il Controllo Analogico	7	-	7
	100%	0%	100%

Consiglio di Amministrazione



60%40%

Collegio Sindacale



67%33%

Organismo di Vigilanza



67%33%

Comitato per il Controllo Analogico



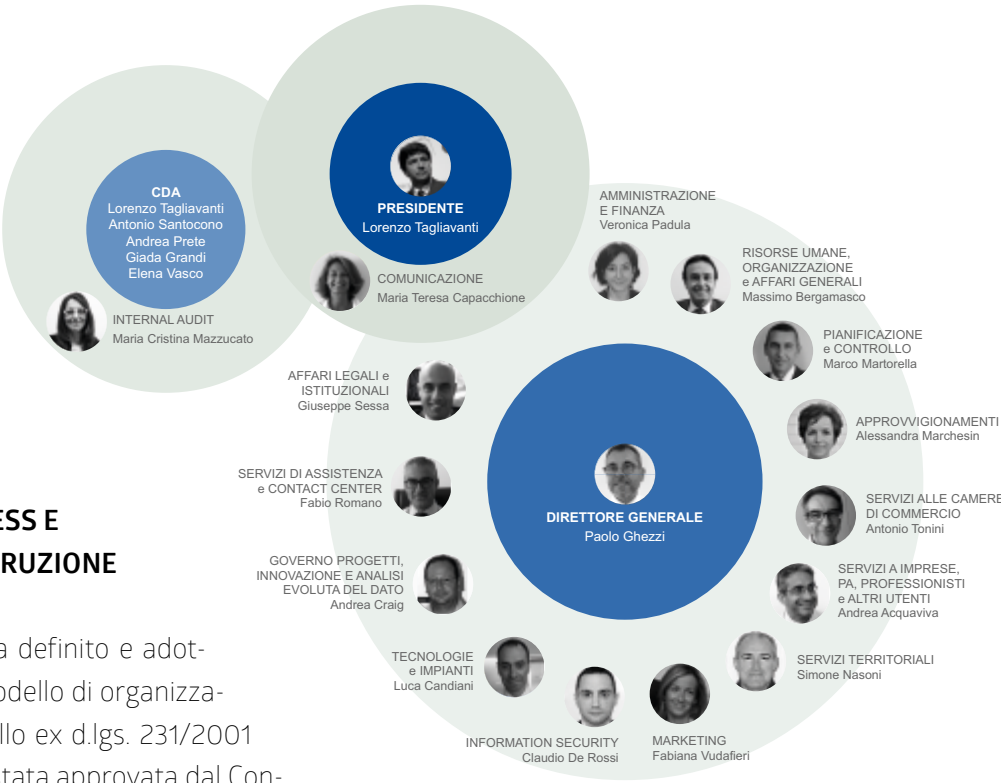
100%0%

SUDDIVISIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO PER FASCIA D'ETÀ

Organo di Governo	<30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	-	-	5	5
Collegio Sindacale	-	1	2	3
Organismo di Vigilanza	-	1	2	3
Comitato per il Controllo Analogico	-	-	7	7
TOTALE	-	2	16	18
PERCENTUALE	-	11%	89%	100%

Per ulteriori informazioni in tema di Corporate Governance si rimanda alla “Relazione sul Governo Societario di InfoCamere S.C.p.A.” redatta ai sensi dell’art. 6 del Decreto Legislativo 19 agosto 2016 n. 175, relativa all’esercizio 2021, approvata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 31 marzo 2022. La relazione illustra analiticamente il sistema di governo societario di InfoCamere e include, oltre alle informazioni di cui all’art. 6 del Decreto Legislativo 19 agosto 2016 n. 175, un’ampia disamina dello stato di attuazione dei principi di governance. La relazione viene messa a disposizione, congiuntamente alla documentazione di bilancio, nella sezione “Struttura e Governance/Dati di Bilancio” del sito www.InfoCamere.it.

L'ORGANIGRAMMA DELLA CAPOGRUPPO



INTEGRITÀ DEL BUSINESS E CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

Il Gruppo InfoCamere ha definito e adottato, sin dal 2009, un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001 la cui ultima versione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 30 marzo 2021.

L'adozione del Modello e del relativo Codice Etico assicura un sistema strutturato e organico di principi guida, regole e procedure operative per prevenire condotte e comportamenti contrari alla legge.

La verifica dell'efficace attuazione delle regole di comportamento contenute nel Modello e nel Codice Etico spetta all'Organismo di Vigilanza, il quale esplica le proprie attività di controllo in stretto coordinamento con il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

Il Gruppo InfoCamere assicura una corretta divulgazione dei contenuti e dei principi del Modello all'interno e all'esterno della propria organizzazione, al fine di rendere consapevoli i dipendenti ed i soggetti che, seppur occasionalmente, operano in forza di rapporti contrattuali con le aziende del Gruppo dei rischi connessi in tema di non conformità normativa.

InfoCamere si impegna nella lotta alla corruzione promuovendo verso il personale e i propri collaboratori i principi fondamentali di legalità e integrità morale, trasparenza e imparzialità, valorizzazione delle risorse

- Tutti i dipendenti ricevono comunicazione in merito all'adozione del Modello – ivi compreso il Codice etico - e dei suoi aggiornamenti e sottoscrivono, al momento dell'assunzione, una dichiarazione di presa conoscenza e accettazione.
- A tutti gli operatori economici viene richiesto di accettare il contenuto del Codice etico e del patto di integrità, ove questo sia necessario.

umane e rispetto della personalità individuale, responsabilità verso la collettività e verso l'ambiente. Per assicurare l'attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione nell'ambito delle aziende del Gruppo, nonché degli adempimenti in tema di trasparenza, InfoCamere ha integrato il Modello 231/01 con le misure preventive dei fenomeni di corruzione e di illegalità. Tali misure preventive sono identificate in un allegato al Modello, unitamente agli obiettivi annuali da realizzare, che tiene conto degli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza recepiti dal Consiglio di Amministrazione su indicazione del rispettivo Responsabile, con il contributo dell'Organismo di Vigilanza.

Il contrasto a qualsiasi fenomeno corruttivo si esplica mediante monitoraggio, individuazione e analisi di una serie di aree di rischio da presidiare: la loro conoscenza è propedeutica alla definizione delle strategie di risposta e alla determinazione di azioni specifiche da adottare e/o implementare. L'individuazione delle aree di rischio da presidiare per ridurre il verificarsi di fenomeni corruttivi ha preso in considerazione tutti gli ambiti del sistema di controllo di InfoCamere.

Le aree di rischio individuate sulla base di quanto previsto dal Piano Nazionale Anticorruzione - opportunamente integrate con le aree di rischio specifiche - che rispecchiano le peculiarità funzionali e di contesto di InfoCamere e che scaturiscono dal processo di analisi del rischio sono le seguenti:

- risorse umane: fasi di reclutamento, gestione del personale, performance, progressioni di carriera e formazione;
- approvvigionamenti: fasi di programmazione, definizione dell'oggetto di affidamento, requisiti di partecipazione, criteri di valutazione, commissioni di gara, valutazione delle offerte, affidamento, gestione della fase di collaudo/verifiche di conformità/regolare esecuzione, conferimento di incarichi a persone fisiche esterne, gestione elenco operatori economici;
- amministrativo contabile: fasi di rilevazione attività fatturabili, gestione della fatturazione, gestione documenti passivi, gestione incassi e pagamenti, gestione flussi monetari e finanziari e bilancio di esercizio e consolidato;
- ciclo attivo: attivazione fatturazione;
- governance e pianificazione e controllo: fasi di gestione degli organi societari, relazioni istituzionali, contenzioso, obiettivi aziendali (assegnazione e rendicontazione), budget e consuntivo, reporting, verifiche da parte di enti/organismi/autorità, gestione della documentazione aziendale;
- servizi: attività di raccolta, registrazione e modifica di dati/informazioni;
- sicurezza delle informazioni e sicurezza fisica: attività di gestione delle abilitazioni e protezione dei dati personali, gestione degli accessi alle sedi IC;
- infrastrutture: fase di gestione dell'infrastruttura tecnologica IC;
- progetti: attività di rendicontazione del progetto.

Grazie al sistema di prevenzione e monitoraggio, il Gruppo InfoCamere non ha registrato alcun tipo di evento corruttivo negli esercizi 2020-2021.

E' previsto per tutti i dipendenti e neoassunti un programma formativo su Modello 231/01, Codice Etico, misure di prevenzione della corruzione e whistleblowing. Il programma prevede una differenziazione dei contenuti rispetto alle diverse categorie di dipendenti, garantendo l'acquisizione di una maggiore consapevolezza sulle responsabilità e sugli obblighi normativi, nonché la comprensione e la sensibilizzazione sui temi dell'etica e della legalità.

I membri degli organi di governo, nominati in rappresentanza dei Soci, ricoprono ruoli apicali anche presso gli Enti di appartenenza e, in alcuni casi, sono stati nominati Responsabili per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza. Conseguentemente, tali soggetti sono autonomamente tenuti al rispetto delle prescrizioni di cui alla L.190/12 e adempimenti conseguenti e già inseriti in appositi programmi formativi da parte degli Enti di appartenenza.

Nel 2021 gli obblighi di trasparenza risultano attuati e non sono state riscontrate situazioni critiche da segnalare.

Per ulteriori informazioni sul Modello e le relative misure integrative e sulle iniziative che la Società ha adottato in tema di anticorruzione e trasparenza nel corso del 2021, si rimanda ai documenti pubblicati sul sito internet www.InfoCamere.it alla sezione ["Società trasparente - disposizioni generali"](#).

RATING DI LEGALITÀ

Operare con elevati standard di legalità è un requisito fondamentale per il Gruppo InfoCamere. Nel 2018, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha attribuito ad InfoCamere il Rating di Legalità da ultimo rinnovato nel 2020, certificando la sua costante applicazione di principi di comportamento etico in ambito aziendale. La valutazione è stata mantenuta pari a due stellette e due più ed è visibile nella visura di InfoCamere alla voce "Rating di Legalità".

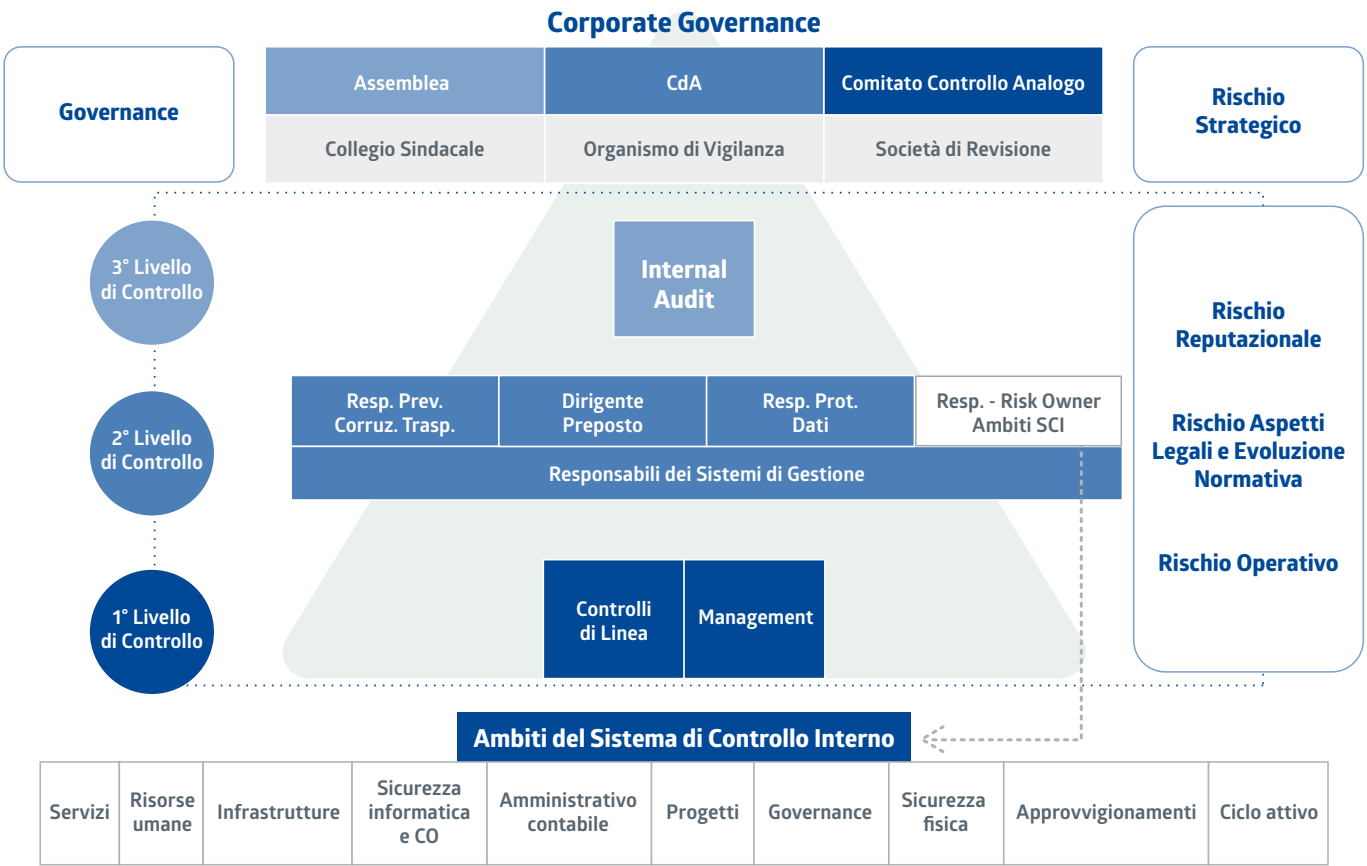
SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

La gestione dei rischi aziendali di InfoCamere si poggia sul Sistema di Controllo Interno (SCI), costituito "dall'insieme delle risorse, delle strutture organizzative, delle regole e delle procedure per assicurare il conseguimento (i) delle strategie aziendali e dell'efficacia ed efficienza dei processi aziendali, (ii) della salvaguardia del valore delle attività e della protezione dalle perdite, (iii) dell'affidabilità e integrità delle informazioni contabili e gestionali e della conformità delle operazioni con le normative", che coinvolge tutta l'organizzazione.

In tale sistema rientrano le strategie, le politiche, i processi e i meccanismi volti a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei rischi aziendali.



Di seguito si riporta una rappresentazione grafica del Sistema di Controllo Interno e gestione dei rischi di InfoCamere, nel quale emergono i livelli di controllo e gli organi preposti alle funzioni di controllo:



Nel Sistema di Controllo Interno di InfoCamere, le linee di indirizzo strategico sono definite dall'Assemblea dei Soci mediante approvazione del piano attività e del budget e vengono attuate da parte del Consiglio di Amministrazione che supervisiona il processo di gestione del rischio. A questi due organi si affiancano il Comitato per il Controllo Analogo, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza e la Società di Revisione.

In linea con gli standard internazionali e nazionali, lo SCI è organizzato su 3 livelli:

Controlli di I livello

sono i controlli di linea insiti nei processi operativi finalizzati a coprire singoli rischi o raggruppamenti di rischi all'interno di specifiche attività; sono descritti nelle procedure interne di riferimento. Ad essi si aggiungono i c.d. controlli logici/automatici previsti dai sistemi informatici a supporto delle attività.

Controlli di II livello

sono i controlli a presidio della gestione dei rischi con riferimento ai Modelli e Sistemi di Gestione adottati in azienda e agli specifici ambiti del Sistema di Controllo (Governance, Amministrativo Contabile, Approvvigionamenti, Risorse Umane, Servizi, Ciclo Attivo, Infrastrutture, Sicurezza Informatica e Continuità Operativa, Sicurezza Fisica, Progetti).

Controlli di III livello

sono i controlli che permettono un'attività di assurance sul Sistema di Controllo Interno attraverso valutazioni indipendenti. Nell'ambito del sistema dei controlli, ogni operazione compiuta viene adeguatamente supportata a livello documentale, affinché sia possibile procedere, in ogni momento, agli opportuni controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e ne individuino i soggetti rilevanti.

In ottemperanza all'art. 6, co. 2, del D.Lgs. 175/2016, InfoCamere predispone annualmente un programma di valutazione del rischio di crisi aziendale con il fine di analizzare una serie di indicatori idonei a segnalare anticipatamente una possibile situazione di rischio e permettere agli amministratori di adottare i provvedimenti adeguati a superare o, quantomeno, non aggravare lo stato di crisi, nel caso si verificasse tale situazione.

Dall'analisi dei rischi condotta e in virtù del settore e del core business di InfoCamere, nell'anno 2021, non sono stati rilevati rischi impattanti legati a tematiche non finanziarie.

Le procedure del Gruppo per la predisposizione del programma di valutazione del rischio di crisi aziendale sono state aggiornate nel corso del 2019 - tenendo conto del nuovo Codice della Crisi d'impresa e dell'insolvenza introdotto dal D.Lgs. 14/2019 (la cui entrata in vigore è stata rinviata da ultimo al 16 maggio 2022²) - inserendo nei sistemi di monitoraggio già esistenti anche gli indicatori di allerta elaborati dal CNDCEC ai sensi dell'art. 13 del suddetto decreto, nell'attesa della loro approvazione definitiva da parte del Ministero dello Sviluppo Economico.

Per ulteriori informazioni sul Sistema di Controllo Interno si rimanda alla ["Relazione sul Governo Societario di InfoCamere S.C.p.A." a disposizione nella sezione "Struttura e Governance/Dati di Bilancio" del sito \[www.InfoCamere.it\]\(http://www.InfoCamere.it\).](#)

**IL GRUPPO INFOCAMERE:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020-2021**

AMBITO D'AZIONE: Impegno contro la corruzione e gli abusi di potere

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
	Aggiornamento del modello 231/01 (Codice Etico) con riferimenti al tema della sostenibilità	Approvata la nuova versione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex d.lgs. 231/01, comprensivo del Codice Etico, quest'ultimo aggiornato nella premessa con l'inserimento di riferimenti al tema della sostenibilità e con l'allineamento dei suoi contenuti alle nuove linee guida per la redazione dei Codici di Comportamento emesse da ANAC.
Altre azioni effettuate dal Gruppo InfoCamere non previste a Piano 2020-2021.		Al 31.12.2021 risulta implementato il 100% degli action plan 2021 previsti nel piano aziendale anticorruzione rilevanti anche con riferimento agli obiettivi aziendali.

² Ai sensi dell'art. 389 del D.Lgs. 14/2019 come da ultimo modificato dall'art. 1, comma 1, lett. a), del D.L. 24 agosto 2021, n. 118, convertito, con modificazioni, dalla L. 21 ottobre 2021, n. 147.

MODELLI DI GESTIONE AZIENDALE

- Sistema Gestione Qualità & Servizi**
InfoCamere ritiene che la Qualità sia un valore da attuare tramite un Sistema di Gestione basato su orientamento al Cliente, leadership, impegno delle persone, approccio per processi, miglioramento continuo delle prestazioni, decisioni basate sull'evidenza e gestione delle relazioni con le parti interessate. Inoltre, assume un forte impegno nell'assicurare la pianificazione, lo sviluppo, l'attuazione, la conduzione, il monitoraggio, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo dei servizi erogati ai propri clienti attraverso un Sistema di Gestione per i Servizi.
- Sistema Gestione Salute e Sicurezza Lavoro**
InfoCamere si impegna ad assicurare la Salute e Sicurezza dei lavoratori attraverso un Sistema di Gestione con l'obiettivo di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenire lesioni e malattie correlate al lavoro, migliorare in modo continuo le proprie prestazioni in termini di Salute e Sicurezza sul lavoro. La politica di InfoCamere riguardo la salute e la sicurezza sul lavoro si ispira ai principi della salvaguardia, dell'incolumità e della dignità della persona umana ed inoltre si prefigge un obiettivo di sviluppo sostenibile. Essa è pertanto finalizzata a garantire la protezione dell'incolumità fisica ed il miglioramento del benessere di tutti i lavoratori nello svolgimento di tutte le attività presso le varie sedi aziendali.
- Sistema Gestione Continuità Operativa**
InfoCamere si impegna nell'assicurare la pianificazione, lo sviluppo, l'attuazione, la conduzione, il monitoraggio, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo dei servizi erogati ai propri clienti attraverso un Sistema di Gestione per la Continuità Operativa. Il Sistema di Gestione per la Continuità Operativa è lo strumento con il quale InfoCamere dimostra alle parti interessate la capacità di continuare ad esercitare le proprie attività a fronte del verificarsi di eventi gravi che compromettano la normale operatività. L'obiettivo è garantire un rapido ripristino della regolare erogazione dei servizi rilevanti.
- Sistema Gestione Ambientale**
InfoCamere è attenta ad adottare scelte in linea con i principi dello sviluppo sostenibile; per questo motivo ha deciso di adottare un sistema di gestione che consenta di ottimizzare la conduzione dell'azienda in termini di efficienza e di ridotto impatto globale dell'attività sulle risorse ambientali. Recependo le linee guida della nuova Norma 14001:2015 e dei regolamenti CE 1221/2009 e UE 1505/2017 e 2026/2018 EMAS, si impegna a dimostrare leadership in tema di Gestione Ambientale, al fine di mantenere un miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Ambientale (SGA) ed una continua innovazione dei propri sistemi di controllo.

- **Sistema Gestione Sicurezza delle Informazioni**

InfoCamere si impegna nella gestione della Sicurezza delle Informazioni attraverso un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni ispirandosi alle 'best-practice' internazionali del settore, accolte dallo standard ISO27001.

- **Gestione degli approvvigionamenti**

InfoCamere si impegna ad assicurare il soddisfacimento delle esigenze aziendali in termini di fornitura di beni e servizi e affidamento di lavori, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, proporzionalità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica.

GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

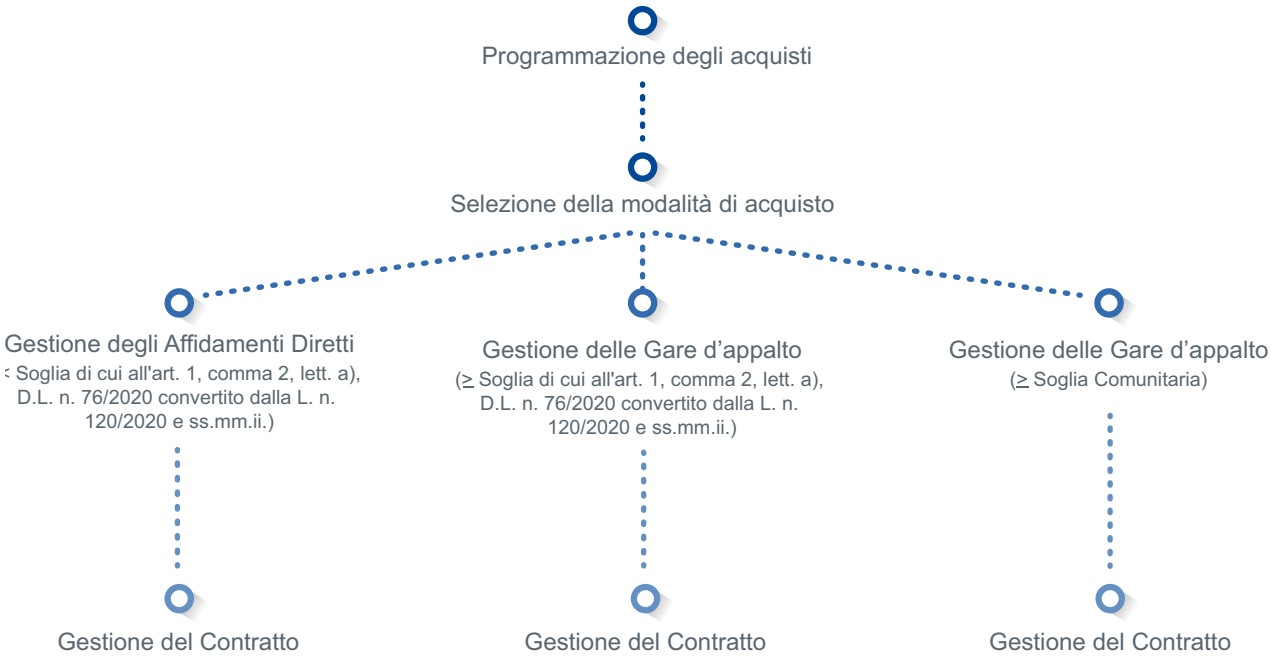
Il Gruppo InfoCamere crede nella realizzazione di una filiera sostenibile, principio che attua chiedendo alla propria catena di fornitura sensibilità verso le tematiche ambientali e impegnandosi per coinvolgere le micro, piccole e medie imprese nella propria rete di fornitori.



LA CATENA DI FORNITURA DELL'ORGANIZZAZIONE

InfoCamere è soggetta alla vigente normativa sugli appalti pubblici³ pertanto, nella gestione delle procedure di affidamento dei contratti, agisce secondo i principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza e imparzialità. Il rispetto della normativa sugli appalti pubblici diminuisce il rischio di situazioni di conflitto di interessi, anche potenziali, e garantisce qualità nei processi di acquisto.

L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è preceduto da una programmazione pluriennale degli acquisti soggetta ad approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. Ogni acquisto viene effettuato avvalendosi, nel rispetto della normativa, della procedura di approvvigionamento più adatta a seconda dell'importo stimato e dell'oggetto del contratto. La selezione del fornitore può avvenire tramite procedure di gara sotto o sopra la soglia comunitaria e affidamento diretto. Il processo è illustrato nel grafico seguente:



Qualora possibile l'azienda utilizza gli strumenti di acquisto e negoziazione resi disponibili da CONSIP S.p.A.. In coerenza con le disposizioni di legge vigenti, il Gruppo utilizza strumenti telematici come canali esclusivi per i processi di acquisto. Nel corso del 2021 sono state esperite 42 procedure di gara ed effettuati 677 affidamenti diretti, con il coinvolgimento di 466 fornitori diversi.

GLI APPROVVIGIONAMENTI NEL 2021	
Gare esperite	42
Affidamenti mediante l'utilizzo di strumenti di acquisto o di negoziazione CONSIP	24
Affidamenti diretti	677
Fornitori coinvolti	492

³ Codice dei Contratti Pubblici D. Lgs. del 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.

Le principali tipologie di beni e servizi acquistati nel 2021 riguardano: beni e servizi per la gestione dei Data Center, l'innovazione tecnologica e la sicurezza delle informazioni; servizi a supporto del personale (polizze assicurative, buoni pasto, etc), beni e servizi connessi alla gestione di immobili e impianti; servizi consulenza; servizi a supporto dell'efficienza camerale/attività istituzionali e gestione dei Registri.

In seguito all'emanazione dei Decreti Semplificazioni (D.L. n. 76/2020 e D.L. n. 77/2021, rispettivamente convertiti dalla L. n. 120/2020 e dalla L. n. 108/2021) - che hanno stabilito la possibilità di affidare contratti di servizi e forniture di importo inferiore ad Euro 139.000 (Euro 75.000 sino al 31/05/2021) mediante affidamento diretto - nel corso del 2021 InfoCamere ha adeguato al nuovo contesto normativo le proprie procedure di affidamento di servizi e forniture di importo compreso fra Euro 40.000 ed Euro 139.000, con conseguente snellimento del relativo iter in termini di diminuzione sia dei tempi procedurali sia degli adempimenti burocratici.

LA SELEZIONE DEI FORNITORI

La selezione dei fornitori avviene nel rispetto delle norme del Codice dei contratti pubblici e, quindi, dei principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza e imparzialità.

InfoCamere utilizza di norma le seguenti procedure di affidamento: procedura aperta (principalmente per gli affidamenti sopra la soglia di rilevanza comunitaria), procedura negoziata sotto soglia comunitaria (principalmente attraverso il ricorso al MEPA), procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara (al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 63 del Codice) e affidamento diretto. Ad esse si aggiungono le adesioni alle c.d. Convenzioni CONSIP.

Le procedure per l'affidamento di contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria si svolgono secondo modalità tali da assicurare l'effettiva possibilità di partecipazione delle micro, piccole e medie imprese. Tra le modalità utilizzate dal Gruppo InfoCamere per individuare i soggetti da interpellare vi sono la consultazione dell'Elenco degli Operatori Economici, integrato con la piattaforma di e-Procurement, e la pubblicazione di avvisi di indagine di mercato sul por-

UN PROCESSO PAPERLESS

Il Gruppo InfoCamere gestisce l'intero processo di approvvigionamento in modalità telematica garantendo la tracciabilità di tutte le operazioni svolte a maggior tutela delle parti coinvolte e consentendo la dematerializzazione dei documenti.

Partendo dalla definizione del fabbisogno e dalla progettazione dell'acquisto, fino alla stipula del contratto, dal 2019 le attività collegate al processo di approvvigionamento vengono gestite senza necessità di produrre documenti cartacei. Ciò è stato reso possibile anche mediante l'adozione dello strumento libro firma "virtuale" e l'utilizzo della piattaforma di e-procurement, strumenti che consentono ai soggetti coinvolti nel flusso di approvvigionamento di gestire digitalmente le varie fasi della procedura.

Per ulteriori informazioni sulle attività di digitalizzazione dei processi del Gruppo si rimanda al [Capitolo 7 "Gestione responsabile dell'ambiente"](#).

tale di e-Procurement e sul portale del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibile.

Nel caso degli avvisi di indagine di mercato è previsto che l'invito a presentare offerta sia inviato a tutti gli operatori economici interessati o, qualora opportuno in considerazione dell'ampiezza del mercato di riferimento, che gli stessi vengano selezionati mediante sorteggio pubblico per garantire la parità di trattamento.

Nel 2021 sono stati pubblicati 21 avvisi di indagine di mercato, facendone uso anche negli affidamenti diretti.

Con cadenza annuale, il Gruppo effettua un'analisi dei fornitori con cui ha avuto rapporti (sulla base della rilevanza degli affidamenti) e assegna loro una valutazione sulla base di una serie di parametri che, nel 2021, hanno compreso: livello di sicurezza, rispetto dei termini contrattuali, qualità, gestione della fornitura, prezzo, conformità procedurale e gestione dell'offerta.

In particolare, nel 2021, sono stati valutati complessivamente 83 fornitori (92 nel 2020); di questi circa il 95% ha ottenuto un rating complessivo pienamente positivo o sostanzialmente positivo.

Gli operatori economici iscritti all'Elenco Operatori di InfoCamere sono altresì soggetti a verifiche semestrali, anche a campione, al fine di accertare l'effettiva sussistenza dei requisiti di iscrizione.

Qualora vengano accertate dichiarazioni non corrispondenti a quanto dichiarato, il Gruppo procede alla cancellazione dell'operatore dall'Elenco nonché ad ogni ulteriore segnalazione dovuta ai sensi della vigente normativa in caso di "false dichiarazioni".

In ogni caso, tutti gli operatori economici con cui viene stipulato un contratto sono sottoposti a verifiche circa il rispetto dei requisiti generali (ad es. moralità professionale, regolarità contributiva e fiscale, antimafia) previsti dalla normativa vigente e di quelli speciali eventualmente richiesti.

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA FILIERA E CERTIFICAZIONI RICHIESTE

Credendo fortemente nella creazione di una filiera sostenibile, un parametro di valutazione del fornitore nel processo di affidamento del Gruppo InfoCamere sono le certificazioni possedute.

A seconda della tipologia di acquisto e del mercato di riferimento, InfoCamere richiede ai fornitori il possesso di determinate certificazioni che possono costituire requisito per la partecipazione alla procedura di affidamento o elementi premianti nella valutazione delle offerte.

Prendendo come campione i fornitori aggiudicatari di procedure di gara (esclusi gli affidamenti diretti), nel corso del 2021 con riferimento alla certificazione UNI EN ISO 9001 la stessa è stata accertata per l'85% degli aggiudicatari di procedure relative a servizi e forniture e per il 100% di quelle relative a lavori.

Inoltre il 27% degli aggiudicatari di procedure relative a servizi e forniture era in possesso anche della certificazione UNI EN ISO 14001.

Con riferimento alle procedure espletate su piattaforma CONSIP, la percentuale di adesioni a con-

LE CERTIFICAZIONI CHE POSSONO ESSERE RICHIESTE AI FORNITORI
UNI EN ISO 9001
UNI EN ISO 14001
BS OHSAS 18001
UNI ISO 45001
Certificazione Etica SA8000

venzioni classificate come acquisti verdi è risultata pari al 42%.

Il Gruppo InfoCamere, in qualità di stazione appaltante e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 34 del D.Lgs. n. 50/2016, applica - mediante l'inserimento di apposite clausole all'interno della documentazione progettuale e di gara - i requisiti definiti dai *Criteri Minimi Ambientali* (CAM) adottati con Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Così operando in maniera sistematica, InfoCamere contribuisce al conseguimento degli obiettivi previsti dal Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione, sia consentendo la diffusione di tecnologie e prodotti ambientalmente preferibili e riducendo l'impatto ambientale, sia razionalizzando i consumi e riducendo le soglie di spesa.

Insieme all'applicazione dei Criteri Minimi Ambientali, il Gruppo inserisce nella documentazione progettuale e di gara, ove possibile, adeguati elementi volti a valorizzare caratteristiche di sostenibilità sociale, economica o ambientale del servizio, prodotto o opera da acquisirsi. In particolare, InfoCamere inserisce in tutte le procedure di affidamento di lavori di importo inferiore ad € 150.000,00 un rinvio alla Politica di Sostenibilità del Gruppo e prevede come criterio preferenziale di valutazione il possesso da parte del fornitore della certificazione ambientale (UNI EN ISO 14001) in corso di validità. Dal 2021 sono state estese nella documentazione progettuale degli affidamenti diretti di importo superiore ad Euro 40.000,00 delle considerazioni di sostenibilità ambientale destinate ai progettisti che disegnano la procedura di acquisto e i requisiti in essa contenuti.

LA POLICY SULL'APPROVVIGIONAMENTO RESPONSABILE E LA PROMOZIONE DI BUONE PRASSI DI SOSTENIBILITÀ

Nel corso dell'anno il Gruppo InfoCamere ha avviato il progetto di predisposizione di una policy sull'approvvigionamento responsabile che racchiude i principi di sostenibilità applicati da InfoCamere nel processo di approvvigionamento integrandoli con quelli di non discriminazione e trasparenza previsti dal codice degli appalti a cui è soggetta. Il progetto continuerà con conseguente implementazione della policy nel corso del 2022.

Tra le iniziative volte alla diffusione dei principi di sostenibilità verso la catena di fornitura si inserisce anche la pubblicazione avvenuta nel mese di dicembre di un avviso con oggetto "campagna di sensibilizzazione sulla sostenibilità" rivolto agli operatori economici nella sezione ad essi dedicata della piattaforma e-Procurement di InfoCamere. Con l'avviso, InfoCamere ha condiviso con gli operatori economici la volontà di predisporre procedure di affidamento improntate anche ai criteri di sostenibilità ambientali e sociali, incentivando le imprese con cui intrattiene rapporti a integrare tali valori nelle prestazioni che offrono. L'approvvigionamento sostenibile, non solo necessario ed eticamente corretto, è un potente mezzo per innescare comportamenti virtuosi lungo l'intera filiera produttiva, stimolando le imprese private italiane e offrendo loro maggiore competitività.

L'ANDAMENTO DELL'ANNO: ACQUISTI E FORNITORI

Nel corso del 2021, le procedure di approvvigionamento si sono svolte in linea con quanto previsto dai programmi biennale e triennale e, complessivamente, sono stati coinvolti 466 fornitori. Il numero degli Operatori iscritti all'elenco degli Operatori Economici è pari a 487 di cui 101 iscritti nel corso dell'anno 2021.

Gli aggiudicatari delle procedure di acquisto esperite sono per il 99% imprese nazionali e la principale richiesta di approvvigionamento ha riguardato i servizi - tra le quali manutenzioni, sviluppo - e l'acquisizione di hardware e software e banche dati, coprendo circa il 59% del totale. Con riferimento ai tempi di pagamento, nel 2021, su un totale di 3.460 fatture pagate, l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti del Gruppo InfoCamere è pari a 8,25 giorni.

RISPETTO DEI DIRITTI UMANI

Il Codice Etico del Gruppo InfoCamere prevede che *"i destinatari sono tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere e osservare con diligenza le leggi ed i regolamenti vigenti dei Paesi in cui si svolge l'attività aziendale, consapevoli che il loro rispetto costituisce condizione imprescindibile al perseguimento degli obiettivi aziendali" oltre ad indicare che "i rapporti con e tra i dipendenti sono improntati alla correttezza e alla collaborazione, al rispetto reciproco dei diritti, della dignità e della libertà della persona, nonché alla tutela della sua integrità fisica, morale e intellettuale e alla parità di trattamento e di opportunità. InfoCamere recepisce e rispetta i diritti umani, le convenzioni internazionali in materia e, in particolare, la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo."*

Prima della stipula di un contratto, il Gruppo InfoCamere richiede a tutti i fornitori di prendere atto del Codice Etico e, in determinati casi, anche del Patto d'Integrità, di condividerne il contenuto e di rispettare quanto in esso indicato nei rapporti con le aziende del Gruppo.

InfoCamere si ispira ai principi di libera concorrenza, non discriminazione e trasparenza. Nei bandi di gara, come previsto dall'art. 30 del Codice, si impegna a subordinare il principio di economicità a criteri ispirati a esigenze sociali, alla tutela della salute, dell'ambiente, del patrimonio culturale e alla promozione dello sviluppo sostenibile. Tra i requisiti morali che un operatore economico deve possedere per poter stipulare un contratto con il Gruppo InfoCamere vi è, inoltre, l'assenza di condanne per i reati, tra gli altri, di sfruttamento del lavoro minorile e altre forme di tratta di essere umani (art. 80 del Codice).

Principi e valori la cui applicazione viene garantita dalla procedura di approvvigionamento aziendale che prevede diversi livelli di autorizzazione degli acquisti e una precisa gerarchia di controlli, tanto più stringente ed articolata quanto più elevato è l'importo contrattuale.

Per quanto descritto, tutti i rapporti con i fornitori sono improntati al rispetto di diritti umani fondamentali, quali, ad esempio, la previsione che l'operatore economico rispetti i diritti della persona e del lavoratore, la salvaguardia della salute e la sicurezza sul lavoro nonché la sicurezza delle informazioni. In conformità alle vigenti disposizioni di legge, il Gruppo InfoCamere verifica, prima dell'aggiudicazione di una procedura, che i costi della manodopera previsti non

siano inferiori ai livelli minimi salariali retributivi. Il mancato rispetto di tali livelli determina l'esclusione dell'offerta. Inoltre, negli appalti ad alta intensità di manodopera InfoCamere prevede clausole sociali volte a salvaguardare la stabilità occupazionale del personale impiegato in caso di nuovo appaltatore.

**IL GRUPPO INFOCAMERE:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020- 2021**

AMBITO D'AZIONE: Promozione di una cultura volta all'approvvigionamento responsabile

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
 	Implementazione di una policy sull'approvvigionamento responsabile	Avviato il progetto di predisposizione di una policy sull'approvvigionamento responsabile che sarà implementata nel corso del 2022-2023.
	Promozione di buone pratiche di Sostenibilità presso i fornitori	Sensibilizzate le aree aziendali coinvolte nei processi di approvvigionamento sull'inserimento di logiche di sostenibilità nella scelta dei fornitori.
		Previsti, per l'affidamento di lavori per importi inferiori a 150.000 Euro, criteri preferenziali improntati alla sostenibilità: dal 2020 nelle procedure di affidamento è stato inserito un rimando alla Politica di Sostenibilità aziendale e una clausola che precede come un criterio preferenziale di valutazione il possesso da parte del fornitore della certificazione ambientale (UNI EN ISO 14001) in corso di validità; dal 2021 sono state estese alla documentazione progettuale degli affidamenti diretti di importo superiore ad Euro 40.000,00, delle considerazioni di sostenibilità ambientale destinate ai progettisti che disegnano la procedura di acquisto e i requisiti in essa contenuti.
		<i>Publicato un avviso avente oggetto "campagna di sensibilizzazione sulla sostenibilità" rivolto agli operatori economici nella sezione dedicata della piattaforma e-Procurement di InfoCamere.</i>

Per ulteriori informazioni sul Sistema di Gestione Qualità & Servizi, Sistema Gestione Sicurezza delle Informazioni, Sistema Gestione Continuità Operativa Personale si rimanda al [Capitolo 2 - Platform – Le nostre attività al servizio dell'innovazione e della conoscenza](#). Per ulteriori informazioni sul Sistema Gestione Salute e Sicurezza Lavoro si rimanda al [Capitolo 3 People - Il benessere e la crescita delle nostre persone](#). Per ulteriori informazioni sul Sistema Gestione Ambientale si rimanda al [Capitolo 5 - Planet - La riduzione degli impatti ambientali delle nostre attività](#).

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Il Gruppo InfoCamere si impegna per costruire relazioni stabili e di valore con i propri Stakeholder fondate sulla trasparenza, fiducia e dinamismo per una crescita virtuosa e condivisa.

Il contesto socio-economico in cui InfoCamere opera unitamente alle principali categorie di stakeholder sono da sempre un elemento di estrema importanza misurabile anche mediante il valore economico generato e distribuito dalle proprie attività istituzionali.



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il Valore Economico Generato e Distribuito permette di quantificare il valore generato dal Gruppo nello svolgimento della propria attività e come è stato distribuito tra le diverse categorie di stakeholder. Il Valore Trattenuto rappresenta la parte di risorse economiche trattenute internamente dal Gruppo per il suo stesso sostentamento e la sua sostenibilità nel tempo. Tale dettaglio è uno strumento utile a rileggere i risultati economico/finanziari del Gruppo dal punto di vista degli stakeholder.

Nel 2021, il Valore Economico Generato del Gruppo è stato pari a circa 117 milioni di euro di cui il 93% è stato distribuito agli stakeholder ed il 7% reinvestito sotto forma di ammortamenti, accantonamenti e incrementi delle riserve.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO		
Voci	2021	2020
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	106.065.017	98.587.069
Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	(583.170)	(14.808)
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	171.098	264.068
Altri ricavi e proventi	8.346.061	7.985.628
Totale altri proventi finanziari	3.011.844	26.891.587
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	117.010.850	133.713.544
Costi operativi	42.139.487	44.587.736
Remunerazione del personale	66.024.114	65.961.445
Remunerazione dei finanziatori	1.602	8.758
Remunerazione degli investitori	-	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.011.191	4.588.475
Liberalità esterne	13.000	3.000
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	109.189.394	115.149.415
Ammortamenti e svalutazioni	7.078.906	7.017.631
Accantonamenti	280.186	6.831.700
Riserve (destinazione del risultato d'esercizio)	462.364	4.714.798
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	7.821.456	18.564.129

La quota di Valore Economico Distribuito destinato al Personale (circa il 60%) è pari a 66 milioni di euro e corrisponde a retribuzioni, trattamento di fine rapporto lavoro, contributi e benefit.

Ai propri fornitori, sotto forma di costi operativi, il Gruppo InfoCamere ha destinato il 39 % del Valore economico Distribuito, per circa 42,1 milioni di euro.

La quota distribuita alla Pubblica Amministrazione è stata di circa 1 milioni euro (1%), corrisposti tramite il pagamento di tasse e imposte, dirette e indirette, di pertinenza dello Stato e degli altri enti territoriali.

Una somma pari a 13.000 euro è stata destinata alla Collettività, sotto forma di liberalità.



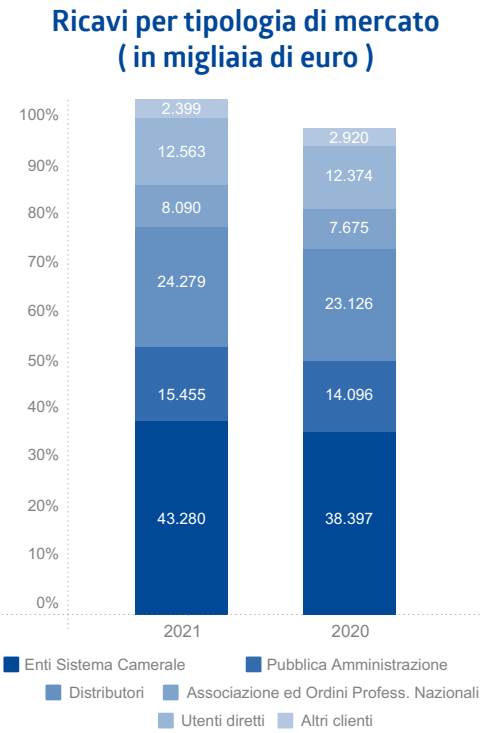
Inoltre, nel corso del biennio 2020 - 2021, InfoCamere ha beneficiato dei seguenti incentivi fiscali e crediti d'imposta:

INCENTIVI FISCALI (IN €)	2021	2020
Incentivi fiscali legati al super/iper-ammortamento	100.156	112.194
Credito d'imposta per investimenti strumentali	68.501	-

ANALISI DEI RICAVI

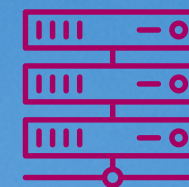
I ricavi delle vendite e delle prestazioni del Gruppo InfoCamere per l'anno 2021 ammontano a 106,1 mln di euro e hanno riguardato le seguenti tipologie di mercato:

RICAVI PER TIPOLOGIA DI MERCATO (IN MIGLIAIA DI EURO)		
Mercato	2021	2020
Enti Sistema Camerale	43.280	38.397
Pubblica Amministrazione	15.455	14.096
Operatori dell'informazione commerciale	24.279	23.126
Associazione ed Ordini Profess. Nazionali	8.090	7.675
Utenti diretti	12.563	12.374
Altri clienti	2.399	2.920
TOTALE RICAVI VENDITE E PRESTAZIONI	106.065	98.587



“

Innovazione, efficienza
tecnologica, sicurezza per
servizi all'avanguardia



Platform

Le nostre attività al
servizio dell'innovazione
e della conoscenza

CAPITOLO 2



Le nostre attività al servizio dell'innovazione e della conoscenza

CAPITOLO 2

L'evoluzione innovativa delle soluzioni



Il Gruppo InfoCamere realizza servizi tecnologicamente all'avanguardia a supporto dei propri soci per rispondere alle esigenze di imprenditori, professionisti e cittadini di fronte alla continua evoluzione dei sistemi economici e normativi. Il Gruppo opera guardando al futuro mantenendo al contempo saldi i propri valori, che si traducono in qualità nei servizi offerti, impegno delle persone e miglioramento continuo delle prestazioni.

L'attività del Gruppo InfoCamere spazia dalla gestione del patrimonio informativo delle Camere di Commercio, alla realizzazione e gestione di servizi di ultima generazione erogati in modalità centralizzata; inoltre, affianca l'intero sistema delle Camere di Commercio nella semplificazione e digitalizzazione dei processi istituzionali tra imprese e Pubblica Amministrazione, con particolare attenzione ai temi dell'Agenda Digitale correlati al rafforzamento della competitività e della crescita del tessuto imprenditoriale italiano.

Infrastrutture innovative e sicurezza

ALCUNI NUMERI SULLE INFRASTRUTTURE DEL GRUPPO INFOCAMERE

Data Center InfoCamere

- Il Gruppo InfoCamere gestisce il patrimonio informativo delle Camere di Commercio Italiane attraverso il Data Center di Padova ed una **rete di dati che unisce tutto il territorio nazionale**
- Un secondo Data Center, situato a Milano, che funziona come secondo access point di rete e, soprattutto, come Disaster Recovery Center in caso di eventi catastrofici
- I servizi vengono erogati in continuità operativa grazie all'infrastruttura di **Continuous Availability**

Sicurezza, alta affidabilità, tecnologia

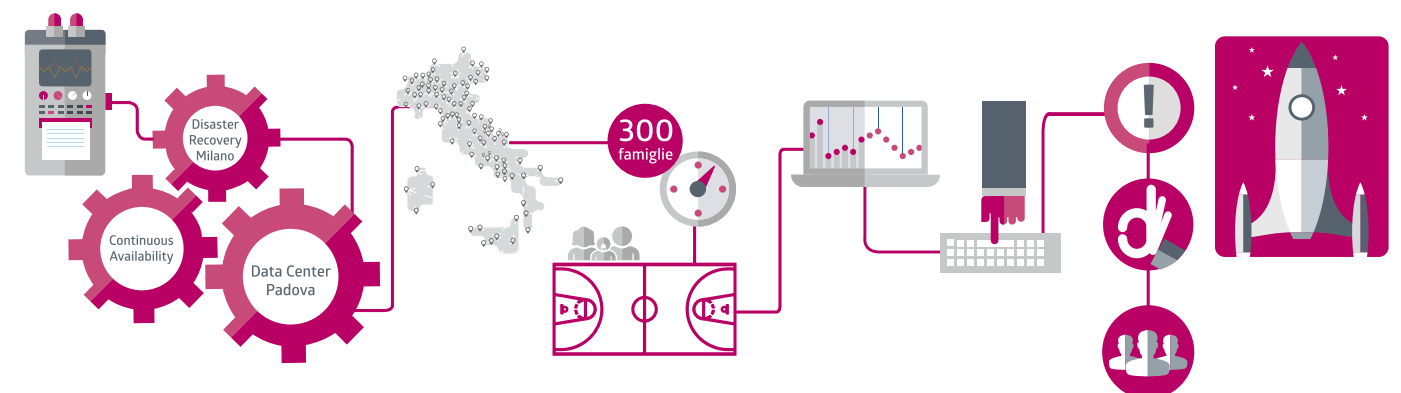
- Sistema antincendio a gas ecologico (IG-541)
- Oltre 50 telecamere per il controllo perimetrale TVCC
- Infrastruttura elettrica ridondata: doppia alimentazione per tutti gli apparati
- Potenza complessiva: isole ad alta densità, progettate per supportare una potenza di 500 KW, pari al consumo di **300 famiglie**, ospitate in un'area di dimensioni di un campo di basket
- Apparati di rete e server di ultima generazione, **oltre 3.600 server tra fisici e virtuali con un'elevata virtualizzazione dei sistemi (95%)**
- Sistemi storage: capacità di circa **10.000 TB corrispondenti idealmente a 20 milioni di libri digitalizzati** che impilati l'uno sull'altro raggiungono 600 km di altezza

Sala controllo

- Presidio H24 per 365 giorni da parte di personale in turnazione
- Oltre 39.000 controlli infrastrutturali (Server, Storage e Networking)
- Oltre 5.900 controlli ambientali (temperatura, umidità e assorbimento elettrico)
- Circa 100.000 simulazioni automatiche al giorno monitorano i tempi di risposta e la disponibilità dei servizi
- Circa 53.000 elaborazioni giornaliere governate dai sistemi di schedulazione automatica riducono l'intervento umano
- Oltre 2.000 Applicazioni gestite
- Oltre 12.000 aggiornamenti software all'anno
- Presidio del processo di Incident & Problem Management secondo lo standard ISO 20000 e Best Practices ITIL quale garanzia di continuità operativa e continuo miglioramento

Certificazione

- ISO 9001 Qualità
- ISO 20000-1 Servizi IT
- ISO 22301 Continuità Operativa
- ISO 25012 Qualità Dati Registro Imprese
- ISO 27001 Sicurezza informazioni:
- ISO 27017 Sicurezza in Cloud
- ISO 27018 Privacy in Cloud
- eIDAS Prestatore Servizi Fiduciari Qualificati
- Industria 4.0 Centro per il trasferimento tecnologico
- EMAS - ISO 14001 Ambiente



LA NOSTRA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

La server farm dal cuore green che mette in circolo l'innovazione

Attraverso il proprio Data Center il Gruppo InfoCamere gestisce il patrimonio informativo del Sistema Camerale italiano, collegando tra loro tutte le sedi delle Camere di Commercio e 200 sedi distaccate tramite una rete dati che unisce tutto il territorio nazionale. Il Data Center è un'infrastruttura in costante evoluzione ispirata a logiche di sostenibilità ambientale. In esso hanno origine servizi erogati in modalità centralizzata via internet ed intranet, che permettono al Gruppo di fornire una risposta agile e immediata ad esigenze di cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni.

Il Data Center è un hub di accesso ad un patrimonio informativo aggiornato in tempo reale che garantisce un'istantanea del tessuto economico e produttivo italiano.

I servizi sono erogati in alta affidabilità, mediante un'infrastruttura di Continuous Availability.

Complessivamente il Data Center InfoCamere è costituito da oltre 3.600 sistemi fisici e virtuali, gestisce più di 10.000 Terabyte di dati con un traffico di 6,5 Terabyte su rete camerale e 8,0 Terabyte su rete Internet. Circa 100.000 controlli al giorno in un ambiente a forte automazione garantiscono mediamente 114.000.000 operazioni giornaliere.

Il Data Center primario è situato a Padova ed un ulteriore Data Center è situato a Milano. Quest'ultimo opera come access point secondario nonché come Disaster Recovery Center fronte di eventi catastrofici.

Sicurezza

La sicurezza fisica dei siti è garantita da un presidio fisso 24 ore su 24 supportato da un impianto TVCC sia a copertura del perimetro esterno che delle aree interne sensibili quali il Data Center e le relative aree pertinenziali. Gli accessi ai locali Data Center ed aree pertinenziali sono controllati con lettori di prossimità tipo HID alta sicurezza e dispositivi biometrici abbinati a varchi con controllo del singolo transito ed anti pass-back. Sono oltre 5.000 i sensori installati per il controllo dei parametri fisici: temperatura, umidità, anti-intrusione, anti-incendio, anti-allagamento e stato alimentazione-condizionamento.

INFRASTRUTTURA GREEN

Nel Data Center di Padova i dispositivi IT sono installati in due isole ad alta densità a corridoio caldo, entrambe costituite da rack collocati a file contrapposte, con corridoio centrale per il contenimento del calore prodotto sfruttando la tecnologia del "free cooling". Tale scelta consente una riduzione dei consumi energetici sino a PUE inferiori a 1,5.

Presso la sede InfoCamere di Padova dal 2020 è in esercizio un impianto fotovoltaico di oltre 1.000 mq che contribuisce al fabbisogno di energia per il Data Center.

Per ulteriori informazioni sul tema Infrastruttura Green si rimanda al [Capitolo 6 Planet](#).

I sistemi di protezione e conservazione dei dati sono conformi ai requisiti della Certificazione ISO/IEC 27001. La sicurezza logica di tutte le componenti viene attuata mediante un sistema di protezione perimetrale integrato con servizi di IPS e IDS, finalizzati alla prevenzione e alla diagnosi delle minacce.

Nel corso del 2021 InfoCamere ha inoltre ultimato una serie di interventi di tipo infrastrutturale ed impiantistico in compliance con i requisiti AgID per i siti candidati a Polo Strategico Nazionale (PSN).

Il Gruppo InfoCamere si avvale di un proprio Security Operation Center (SOC), deputato al presidio dei sistemi informativi aziendali. Il SOC opera attraverso un modello integrato composto da tre livelli: i) sicurezza proattiva, che si articola nell'analisi la sicurezza dei sistemi e l'attivazione delle opportune difese e remediation; ii) sicurezza reattiva, realizzata attraverso analisi, monitoraggio e risposta agli incidenti, governata dal Security Incident Response Team; iii) sicurezza predittiva, che prevede l'utilizzo di sistemi integrati di threat intelligence e l'elaborazione di scenari di rischio su cui intervenire preventivamente con le opportune contromisure.

Oltre alle attività tipiche del Security Operation Center, la struttura responsabile dell'Information Security è promotrice di campagne di awareness e formazione dei dipendenti e fornisce supporto consulenziale in ambito sicurezza alle attività progettuali aziendali.

Business continuity

InfoCamere eroga i servizi informatici in continuità operativa secondo lo standard ISO 22301. Il Data Center è protetto da eventi di interruzione elettrica mediante gruppi elettrogeni, gruppi di continuità (UPS) e altri sistemi di continuità che garantiscono autonomia di funzionamento per più giorni. Le infrastrutture elettriche, di raffreddamento e di networking sono ridondate: per tutti gli apparati è prevista una doppia alimentazione attraverso due distinti rami. Questo garantisce la possibilità di intervenire in qualunque parte dell'impianto senza causare interruzioni del servizio. Analoga strategia è implementata per i collegamenti di rete geografici.

Disaster recovery

Il Data Center ubicato a Milano funziona come secondo access point di rete e come Disaster Recovery Center in caso di eventi catastrofici; è inoltre interconnesso al Data Center di Padova mediante linee in fibra ottica 10 Gigabit Ethernet ad alta affidabilità con doppio operatore.

Di seguito alcuni indicatori di disponibilità e continuità di erogazione dei servizi degli ultimi due anni misurati in rapporto al totale del tempo di erogazione previsto.

DISPONIBILITÀ E CONTINUITÀ DEI SERVIZI INFOCAMERE		
DISPONIBILITÀ E CONTINUITÀ DI EROGAZIONE	2021	2020
di tutti i servizi	99,97%	99,95%
dei servizi "Sportello Camerale" lun - ven dalle 9:00 alle 13:00	99,97%	99,96%
dei servizi "Sportello Virtuale" lun - ven dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00	99,98%	99,98%
dei servizi "Backoffice camerale" lun - ven dalle 9:00 alle 13:00	99,90%	99,95%

Gestione dell’infrastruttura e dei servizi tecnologici

Nell’ambito delle attività di adeguamento della strumentazione di controllo e monitoraggio del Data Center, è stata completata la migrazione alla nuova versione della strumentazione Wuerth Phoenix Neteye, compresa la configurazione in alta affidabilità sul sito di Disaster Recovery di Milano. Tale risultato è stato raggiunto senza in alcun modo turbare l’ambiente di esercizio e l’infrastruttura predisposta è stata testata con successo durante i test annuali sulla Disaster Recovery condotti nel mese di ottobre. La nuova architettura e l’implementazione di ulteriori automazioni hanno consentito sia di ridurre i tempi di attivazione dei sistemi in Disaster Recovery, sia di condurre la gran parte (nella misura dell’86%) dei test applicativi in modo automatico, riducendo in modo significativo tempi di esecuzione, impegno delle risorse e necessità di presenza in azienda, aspetto particolarmente rilevante in questo periodo di restrizioni dovute all’emergenza pandemica. Sono state portate a termine le attività previste nell’anno per l’evoluzione dei processi di Governance del Data Center, ambito nel quale è stato introdotto il nuovo strumento JIRA. Nello specifico è stato concluso con successo il rilascio in collaudo nel nuovo sistema JIRA dell’assistenza clienti (in particolare camerale) relativa alla Contabilità ed al Retributivo; è iniziata l’implementazione del portale per le richieste al gruppo di Informatica distribuita (ad esempio, la richiesta di un nuovo pc) e sono state avviate le attività necessarie per il rilascio in produzione dell’assistenza clienti, previsto per gennaio 2022.

Introduzione di nuove tecnologie ed aggiornamenti

Il 2021 è stato un anno particolarmente impegnativo sul fronte delle attività di aggiornamento degli strumenti tecnologici: oltre agli interventi necessari per garantire la piena operatività delle tecnologie su cui si poggiano i servizi erogati da InfoCamere, quest’anno è stato necessario uno

sforzo ulteriore per fronteggiare problematiche legate all’aumento dei rischi e degli attacchi cyber, probabile conseguenza indiretta della pandemia che ha portato ad un notevole ed inaspettato incremento dell’utilizzo dei servizi Internet. Tra le iniziative più significative dell’anno è senza dubbio da annoverare il progetto per l’aggiornamento delle release Oracle. Dopo aver completato, nel primo semestre, l’upgrade della piattaforma core del Registro Imprese, si sono concluse le attività di migrazione alle release più recenti. Si è colta altresì l’occasione per portare a termine una serie di attività volte al consolidamento ed alla standardizzazione delle architetture con il fine di efficientare l’utilizzo delle risorse. Complessivamente il progetto ha realizzato l’upgrade di circa 70 database per un impegno di oltre 1000 gg/u suddivisi tra le Direzioni Applicative e la Direzione Tecnologie e Impianti.

Rete Geografica: Introduzione della tecnologia Software Defined WAN

Le attività di trasformazione della rete “ICRETE” da una rete tradizionale ad una “software defined” sono state portate avanti come pianificato e il 17 dicembre è stata completata l’installazione dell’ultima delle sedi previste dalla pianificazione 2021. Dopo l’attivazione delle componenti necessarie alla connessione dei Data Center di Padova e Milano e le sedi InfoCamere di Bari e Roma, l’attivazione ha riguardato 15 Camere, alcune delle quali distribuite su più sedi, per un totale di 20 sedi.

Interventi sulle infrastrutture fisiche

Sono terminate le attività previste per assicurare la compliance del Data Center di Padova con i requisiti che AgID aveva identificato per le infrastrutture candidabili a Polo Strategico Nazionale. In particolare sono stati ultimati i lavori di sostituzione dei gruppi di continuità (i nuovi gruppi sono in servizio dal 30 ottobre 2021) e quelli di predisposizione del nuovo impianto di rilevazione fumi di tipo VESDA. La conclusione di questi interventi, insieme a quelli già effettuati in precedenza ha consentito di acquisire la certificazione secondo lo standard ANSI TIA 942 a livello 3 per il Data Center di Padova.

Valorizzazione infrastrutture e nuove opportunità

Il 2021 ha visto dapprima la predisposizione del primo nucleo di un’infrastruttura dedicata alla Disaster Recovery dei servizi di hosting e successivamente la vera e propria attivazione del servizio presso un cliente. L’attivazione ha comportato anche l’effettuazione di un test della procedura di attivazione da utilizzare in caso di indisponibilità del sito di Padova. Il test è stato effettuato congiuntamente con l’utente e si è concluso con esito positivo confermando così la validità complessiva dell’impianto architettuale. Sono state completate, come da piano, le attività di realizzazione di una nuova infrastruttura per ospitare un numero limitato di macchine VDI ad uso interno InfoCamere e per il Contact Center. Nel Data Center di Padova sono state installate e configurate sia le infrastrutture che il layer applicativo necessario ed è stato successivamente attivato il collegamento con le componenti presenti a Milano. L’architettura realizzata consente di erogare VDI del tutto simili nei due siti senza inficiare l’attività dell’utente. I test effettuati hanno dato esito positivo pertanto nel 2022 si procederà con la migrazione degli utenti InfoCamere nel nuovo ambiente.

PROTEZIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLA PRIVACY

InfoCamere dispone di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) certificato, dal 2012, secondo lo Standard ISO/IEC 27001. Nel 2019 la società ha esteso la certificazione del proprio sistema di gestione al settore del *cloud-computing*⁴, secondo gli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018⁵; il modello SGSI definisce l'organizzazione del Sistema, l'impianto documentale e l'impostazione dell'analisi dei rischi di sicurezza. Il SGSI stabilisce le Politiche di Sicurezza delle informazioni aziendali che spaziano dagli aspetti organizzativi a quelli tecnologici (es. gestioni incidenti, controlli accessi, etc.): tutti i dipendenti sono tenuti a rispettare le Politiche e tutti i processi aziendali devono attuare le regole presenti nelle Politiche.

In particolare InfoCamere si è dotata di una Politica e di un processo finalizzati a garantire la protezione dei dati personali di cui è Titolare o Responsabile del trattamento, per conto delle Camere di Commercio o di altri soggetti, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). In tale ambito InfoCamere ha definito anche la procedura da attivare in caso di Data Breach (violazione di dati personali ai sensi degli articoli 33 e 34 del GDPR).

Oltre agli aspetti organizzativi (ruoli, processi, formazione periodica ai dipendenti, contratti, etc.) la protezione dei dati viene attuata attraverso investimenti in numerose misure di sicurezza tecnologiche.

InfoCamere dispone di un proprio Data Center primario a Padova e di uno secondario a Milano, dotati di numerosi strumenti finalizzati alla protezione fisica (controlli accessi ai locali, etc.) e logica (controlli accessi ai sistemi / servizi, etc.) e alla continuità del servizio (generatori elettrici, reti e sistemi ridondati, etc.). Le reti prevedono più livelli di firewall, a protezione delle aree di diversa criticità (fino alla zona di massima sicurezza che comprende le risorse più critiche dei Data Center) e un sistema di Intrusion Prevention (IPS). Tra le principali misure di sicurezza tecnologica sono previsti anche: gli antivirus/antimalware nei sistemi di elaborazione individuale e di produzione; la gestione dei salvataggi dei dati; la tracciatura delle operazioni (log).

Tra le misure di sicurezza è di particolare importanza la procedura di Disaster Recovery, basata sul Data Center secondario di Milano, che viene testata ogni anno.

InfoCamere si è dotata di un Security Operation Center, in parte interno ed in parte esterno, ed è in contatto con organismi di early-warning; questo le consente di essere più tempestiva ed efficace sia nella prevenzione degli attacchi informatici sia nella reazione in caso di incidente.

Per l'applicazione del GDPR, InfoCamere ha intensificato la formazione del proprio personale ed ha sviluppato propri servizi informatici per la gestione del Registro dei Trattamenti e per tracciare le caratteristiche di sicurezza e privacy dei propri sistemi informativi.

⁴ il Cloud Computing è un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT che consente un accesso più facile a risorse configurabili e condivise (rete fisica, risorse di storage e di processo, servizi e applicazioni per l'utente finale) attraverso tecnologie basate su Internet. InfoCamere ha predisposto specifiche politiche di sicurezza che disciplinano regole da applicare in ambito cloud computing impegnandosi per operare costantemente in conformità con la normativa vigente sul tema.

⁵ Le certificazioni "cloud" e le correlate regole per il cloud si riferiscono ai servizi dichiarati come cloud nel sito InfoCamere <https://www.InfoCamere.it/servizi-in-cloud>

Il processo di gestione dei reclami è un'importante misura organizzativa finalizzata alla protezione dei dati affidati ad InfoCamere o da essa gestiti. Negli ultimi due anni non sono stati rilevati reclami concernenti violazioni della privacy o per perdite di dati di clienti/utilizzatori.

Nel corso del 2021 la controllata ICONTO, in qualità di gestore degli incassi del Sistema Camerale e di altre attività che comportano l'effettuazione di numerosi trattamenti di dati personali su base continuativa, ha provveduto alla nomina di un Responsabile della Protezione Dati (RPD) esterno con competenze specifiche, avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 37, par. 1, lett. b) del Regolamento UE n. 2016/679.

SICUREZZA, INNOVAZIONE ED EFFICIENZA TECNOLOGICA

Sicurezza delle Informazioni

Nel 2021 InfoCamere ha proseguito nel piano strategico di Information Security che mantiene la propria coerenza ed allineamento con quanto previsto dal legislatore in materia. A tal proposito, il "Cyber Security Framework di InfoCamere", adottato a partire da settembre 2020 e derivato dal "Framework nazionale per la Cybersecurity e la Data Protection", è risultato pienamente allineato con il DPCM 81/2021 "Regolamento in materia di notifiche degli incidenti aventi impatto su reti, sistemi informativi e servizi informatici [...] e di misure volte a garantire elevati livelli di sicurezza", del quale contiene tutti i controlli previsti.

In tema di sicurezza, nel mese di dicembre 2021, sono state implementate azioni finalizzate a proteggere e aggiornare tutti gli asset tecnologici aziendali direttamente o indirettamente impattati da una vulnerabilità emersa a livello globale in ambiente Java. La progettualità dei cantieri del piano strategico in conformità al "Cyber Security Framework InfoCamere" è proseguita sui temi definiti ed è inoltre in corso la realizzazione di una dashboard interattiva di presentazione della maturità della postura di sicurezza cyber aziendale.

Di seguito altre attività di Information Security portate avanti nel corso dell'anno:

- prosieguo dell'attività di efficientamento delle configurazioni dei sistemi di monitoraggio in uso presso il Security Operation Center. Il perimetro di sistemi inclusi nel monitoraggio va gradualmente aumentando e si prevede un ulteriore aumento nel corso del 2022, in previsione dell'avvio del pilota di valutazione di una tecnologia innovativa e scalabile per la gestione di log non strutturati.
- adozione di una soluzione di e-mail security a tutela del dominio della posta elettronica, la soluzione verrà opportunamente configurata nei primi mesi del 2022, dando continuità all'attività di analisi avviata nel secondo semestre 2021.
- conduzione di una serie di campagne di simulazione di attacchi "phishing", volte all'incremento della consapevolezza dei rischi Cyber da parte degli utenti InfoCamere. La formazione costante degli utenti ha permesso di ridurre il click rate degli utenti "ingannati" dal "finto phishing" dal 28% della prima campagna (04/2021) al 3% dell'ultima (10/2021).

- consolidamento del cantiere “Security Incident Management”, che ha visto oltre alla pubblicazione di una procedura dedicata, sono in via di realizzazione una serie di procedure a supporto delle attività di incident response.

Evoluzione del processo di Incident & Problem Management in area Operativa e Sicurezza Informatica

Nel corso dell'anno si sono concluse le attività di revisione delle modalità di gestione del ciclo di vita degli eventi, di qualunque natura, che possano influire negativamente sull'erogazione dei servizi. In particolare è stata disciplinata una nuova procedura aziendale dedicata al Incident & Problem Management. Questa nuova versione del processo è stata aggiornata secondo gli standard ISO/IEC 20000 (IT Service Management) e le pratiche di successo ITIL (IT Infrastructure Library), tenendo conto delle loro ultime evoluzioni, oltre ad evidenziare le connessioni con la Continuità Operativa e la Sicurezza delle Informazioni. Sono state inoltre predisposte nuove modalità di reporting e alcune dashboard di supporto che hanno l'obiettivo di offrire al management strumenti maggiormente agili ed efficaci come supporto alle decisioni in tema di interventi manutentivi e correttivi individuati. Al Team di Incident & Problem Management è stata inoltre resa disponibile una strumentazione specifica che consente un migliore supporto dell'attività di Trend Analysis e di registrazione e comunicazione degli eventi a forte impatto. L'insieme di queste attività permetterà l'integrazione con la nuova strumentazione di IT Service Management, la cui adozione è prevista per il 2022. Nel 2021 è stata completata l'adozione da parte del Service Desk (Sala Controllo) della strumentazione RTIR per la registrazione dei ticket derivanti da segnalazioni di sicurezza del Security Operation Center esterno.

Gestione della privacy

Nel 2021 InfoCamere ha mantenuto il proprio impegno nel monitoraggio delle evoluzioni delle normative e delle linee guida nazionali ed internazionali in merito alla protezione dei dati personali, nonché nel garantire adeguati livelli di compliance nell'ambito degli adempimenti richiesti da tali normative. Sono continuate le attività sul tema a supporto delle iniziative aziendali – informative privacy, nomine dei fornitori come responsabili dei trattamenti, etc. – e le consulenze privacy a favore delle Camere di Commercio, aziende speciali, Unioni Regionali e Società di Sistema. In questo ambito, tra gli aspetti di particolare interesse con obblighi ed implicazioni privacy significative, rimangono in primo piano quelli correlati alla pandemia da Covid-19, come ad esempio la gestione dei nuovi obblighi riguardanti i controlli dei green pass nel contesto lavorativo. Nell'ultima parte dell'anno, i consulenti privacy di InfoCamere, come di consueto, hanno condiviso con i diversi clienti lo stato dell'arte sulla compliance privacy, a consuntivo dell'anno in chiusura e come momento di individuazione e condivisione delle attività prioritarie per il nuovo anno. È stata rilasciata una nuova versione del REGI (GDPR art. 30) di InfoCamere, lo strumento per la gestione online dei Registri dei Trattamenti, messo a disposizione da InfoCamere alle Camere di Commercio. Nello specifico questa evoluzione ha la finalità di migliorare l'usabilità dello strumento per gli utenti, di integrare nuovi trattamenti e di aggiornare quelli esistenti. Per un adeguato presidio della privacy InfoCamere ha continuato e continuerà a svolgere anche nel 2022 le attività relative alla diffusione dell'adozione degli approcci privacy “by design” e privacy “by default” nella progettazione dei nuovi servizi.

INVESTIMENTI

InfoCamere continua ad investire in un'articolata gamma di iniziative di innovazione che permettono agli utenti da una parte di fruire con sempre maggior efficacia degli strumenti offerti loro e dall'altra di avere una visione trasparente ed evoluta dei flussi, delle informazioni e degli adempimenti. Nel 2021 InfoCamere ha confermato la strategia di investimento in innovazioni di processo, innovazioni di prodotto e innovazioni tecnologiche.



Innovazioni tecnologiche

InfoCamere ha continuato il proprio percorso di costante adozione di tecnologie di nuova generazione, in particolare per l'evoluzione dei principali contesti di servizio e di supporto all'azione del Sistema Camerale. Nel 2021 è stata ulteriormente sviluppata l'applicazione di tecniche e tecnologie di *process mining* e di *hyper automation*, strumenti che consentono una completa ed efficace analisi di processo ed un maggiore livello di automazione delle attività operative più ripetitive.

L'obiettivo è l'introduzione di una significativa accelerazione che consenta un miglioramento sia in termini di performance sia di qualità, aumentando l'efficienza complessiva e riallocando le risorse in attività a maggior valore aggiunto. Le sperimentazioni e le prime adozioni, completate nel 2021, hanno evidenziato impatti significativi in più ambiti di servizio, tra i quali il processo di rilascio remotizzato dei dispositivi di firma digitale, i processi di istruttoria delle pratiche telematiche, i servizi SiBonus e LEI.

Iniziative di analisi evoluta del dato

Nell'ambito delle attività di analisi evoluta dei dati, InfoCamere ha attivato diverse iniziative finalizzate ad agevolare le Camere di Commercio e i policy maker nella lettura di determinati fenomeni mettendo a disposizione strumenti, piattaforme e algoritmi. I principali esempi in tal senso sono: i) l'algoritmo (e la piattaforma per il suo utilizzo) per il calcolo della dimensione d'impresa secondo la raccomandazione 2003/361/CE della Commissione Europea, ii) la piattaforma che permette di ottenere i dati delle imprese ad una certa data e iii) diverse dashboard per analizzare l'andamento delle imprese che hanno ricevuto finanziamenti. Un particolare ambito delle attività di analisi evoluta è quello a supporto della legalità, fronte per il quale si segnala la realizzazione di funzionalità per ampliare l'insieme degli eventi della vita delle imprese da monitorare, allo scopo di evidenziare situazioni anomale. Un'ulteriore evoluzione in tale ambito è stata, infatti, la sperimentazione di un sistema che integra dati del Registro Imprese con informazioni derivate dalle pratiche SCIA, sempre con la finalità di supportare le iniziative di indagine per contrasto alla criminalità. In ambito “big data”, infine, è stata rilasciata a Camere di Commercio e Pubbliche Amministrazioni la piattaforma nazionale per l'analisi dei bilanci e, grazie alle potenzialità del “data lake”, è stata sperimentata l'integrazione con i dati geo-spaziali delle imprese, con l'obiettivo di poter ideare e realizzare nuovi strumenti evoluti.

I servizi del Gruppo InfoCamere



I SERVIZI DELLE CAMERE DI COMMERCIO - BUSSOLA DIGITALE PER LE IMPRESE

IL POTERE DELLA CONOSCENZA E DELL'ACCESSO

- **Registro delle Imprese, Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.), Registro informatico dei protesti:** realizzazione e messa a disposizione di sistemi e procedure informatiche finalizzati alla predisposizione, tenuta, conservazione e gestione, per le Camere, del Registro delle Imprese, del Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.) e del Registro informatico dei protesti al fine di assicurare completezza ed organicità di pubblicità per tutte le imprese soggette ad iscrizione nei registri e garantire la tempestività dell'informazione su tutto il territorio nazionale. Inoltre, mediante sistemi e procedure informatiche InfoCamere si occupa della realizzazione, messa a disposizione e tenuta del portale registroimprese.it.

- **Contact Center - Supporto Specialistico Registro Imprese:** assistenza sul Registro Imprese, fondata su soluzioni digitali e su una veste grafica profondamente rinnovata. Il nuovo servizio online, denominato SARI ed accessibile dai siti delle Camere di Commercio, è in grado di supportare gli utenti nella predisposizione e compilazione degli adempimenti di Registro Imprese, Rea ed Artigianato. Il servizio si compone anche di strumenti innovativi tra i quali l'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale per supportare l'utenza nella risoluzione di problematiche tecniche, limitando l'intervento di un operatore umano alle sole esigenze di supporto più strutturate.

- **Programma Ri-venti:** Evoluzione degli strumenti di back-office: Nel corso del 2021 nell'ambito dell'attività di evoluzione degli strumenti di back-office sono state portate avanti le iniziative di sviluppo su quattro linee principali di intervento:
 - Evoluzione degli strumenti di istruttoria: è stata ampliata la tipologia di pratiche su cui sono disponibili i controlli automatici (Quality Check) e l'evasione veloce (pulsante evadi e corsia preferenziale). Gli interventi hanno consentito un aumento dell'automazione nell'evasione delle pratiche, agevolando gli operatori camerali. Le pratiche di comunicazione unica evase automaticamente sono passate da 338.000 del 2018 a 430.000 nel 2021.
 - Rifacimento dello strumento "Quorum online": è stata rivisitata l'interfaccia dello strumento utilizzato per l'evasione manuale delle pratiche di Comunicazione Unica relative a soci e trasferimenti d'azienda integrandolo all'interno di Scriba.
 - Rifacimento di Copernico: è stato rilasciato il nuovo motore di evasione pratiche del Registro Imprese che contribuisce a migliorare l'efficienza dell'istruttoria. Al momento viene utilizzato in caso di evasione veloce di un primo insieme di pratiche: rinnovo cariche, iscrizione e modifica società. La sperimentazione ha evidenziato l'evasione veloce di un maggior numero di pratiche e offre una descrizione più chiara degli errori presenti nella pratica.
 - Aggiornamenti tecnologici: nel corso dell'anno sono state rinnovate alcune componenti dell'infrastruttura tecnologica utilizzata per il back-office.

- **Titolare effettivo:** realizzazione e messa a disposizione di sistemi e procedure informatiche finalizzati alla predisposizione, tenuta, conservazione e gestione della base dati contenente i Titolari Effettivi come sezione particolare del Registro Imprese, in ottemperanza al D.Lgs n.



231/2007 che dispone l'obbligo di raccogliere e mantenere aggiornate le informazioni sulla titolarità effettiva. Queste informazioni infatti rivestono fondamentale importanza per risalire all'identità delle persone fisiche che potrebbero occultare la propria identità dietro una struttura societaria, una persona giuridica privata o un trust, per utilizzare risorse di origine lecita al fine di finanziare attività illecite. In particolare, l'art. 21 del Decreto Antiriciclaggio individua il Registro delle Imprese come registro ufficiale dei dati e delle informazioni sulla titolarità effettiva e rimanda ad uno specifico decreto attuativo la declinazione delle modalità di comunicazione e consultazione degli stessi. Nel corso di tutto il 2021 la sospensione dell'iter normativo sull'argomento ha portato al differimento dell'avvio dell'operatività sul titolare effettivo. InfoCamere ha quindi indirizzato le proprie attività sullo sviluppo delle funzioni che possono ragionevolmente ritenersi più stabili, mentre sui temi che contemplano ancora un certo grado di indeterminatezza sono state portate avanti quelle attività propedeutiche che possano consentire un pronto avvio della fase di sviluppo e realizzazione delle soluzioni non appena il quadro normativo sarà definito. In primo luogo, visto l'elevato numero di soggetti obbligati, le attività di InfoCamere si sono focalizzate sulla fase di primo adempimento da parte delle imprese per le quali è prevedibile un impatto operativo rilevante. Pertanto sono state avviate nell'ambito dell'iniziativa progettuale: i) un'attività di natura tecnica, volta alla realizzazione di soluzioni che garantiscano la corretta acquisizione di tutti i dati e le informazioni in merito alla titolarità effettiva, mettendo a disposizione strumenti di compilazione, invio, accesso, accreditamento e consultazione; ii) un'attività di supporto al processo, attraverso la realizzazione di un manuale operativo che fornisce alla Camera di Commercio una proposta di controlli e passi procedurali orientati specificamente alla gestione dell'istruttoria della prima fase di comunicazione al Registro Imprese delle informazioni sul titolare effettivo.

- **Albi e ruoli abilitanti:** realizzazione e messa a disposizione dei sistemi e delle procedure informatiche per l'elaborazione e l'erogazione, a chiunque ne faccia richiesta, dei dati e dei documenti oggetto di pubblicità legale o pubblicità notizia, presenti in registri, albi, elenchi e ruoli la cui gestione informatica è affidata dalle Camere di Commercio a InfoCamere.
- **Certificazione d'origine, dei prodotti tipici:** realizzazione delle procedure informatiche per la raccolta delle dichiarazioni relative alla Certificazione d'origine e dei prodotti tipici, della tenuta di un archivio camerale per la produzione e conservazione dei Certificati e della relativa documentazione che il Sistema Camerale rilascia alle imprese. L'emergenza Covid-19 ha accelerato attività già previste sul servizio inserendo la funzionalità di "stampa in azienda" dei certificati consentendo alle imprese esportatrici, previo ritiro dei formulari, di procedere all'ottenimento del certificato in autonomia evitando di recarsi presso la Camera di Commercio. Ulteriore passo per il rinnovamento e la digitalizzazione del servizio è stata l'introduzione di una Banca Nazionale dei Certificati d'Origine che consente un riscontro immediato della corrispondenza tra quanto riportato sul certificato e quanto presente negli archivi centrali, possibile grazie ad un QR Code posizionato sulla banda laterale sinistra del modulo oppure un codice di sicurezza presente nel modulo stesso e verificabile dall'utente sul portale co.camcom.InfoCamere.it.

- **Sviluppo degli output dei Registri:** fase conclusiva dell'intero iter della pratica. Gli output sono oggetto di una costante attività volta a migliorare la leggibilità e l'arricchimento dei contenuti erogati dal Registro. Molteplici interventi sono stati effettuati in questi ambiti nel corso del 2021 ed hanno riguardato principalmente la visura. Altri output oggetto di modifica sono stati lo statuto ed il bilancio. Tra le novità principali si inseriscono la revisione delle copertine con l'aggiunta di nuove informazioni, il miglioramento degli output in lingua e delle visure specifiche per i soggetti REA e le unità locali e, seguendo gli sviluppi normativi, l'introduzione delle informazioni riguardanti la composizione negoziata della crisi d'impresa, quali le misure protettive ed i provvedimenti del tribunale. Anche il servizio di interrogazione e navigazione Infoweb⁶ è stato oggetto nel corso dell'anno di trasformazioni volte a migliorarne la fruibilità e l'organizzazione delle funzionalità.
- **Miglioramento della qualità del patrimonio informativo - Cancellazioni d'ufficio:** L'art. 40 del D.L. 76/2020 "Semplificazioni" affida alle Camere una maggiore autonomia nelle cancellazioni d'ufficio di società dotate di personalità giuridica, società di persone e imprese individuali, allargando il perimetro di iniziativa dell'ufficio del Registro Imprese ai fini di un miglioramento della qualità delle informazioni presenti nel Registro. Nel corso del 2021 le attività di InfoCamere in tema di cancellazioni sono state condotte principalmente secondo due direttrici di intervento: (i) garantire la corretta individuazione delle imprese che possono essere oggetto di cancellazione; (ii) diffondere ed affinare gli strumenti predisposti da InfoCamere per l'esecuzione di operazioni massive a supporto dell'operatività della Camera. Grazie all'attività svolta nell'ambito di un gruppo di lavoro intercamerale coordinato da Unioncamere, è stato definito l'insieme dei criteri essenziali per determinare le imprese potenzialmente cancellabili. Sulla base di tali criteri è stato potenziato lo strumento "Cruscotto Qualità" (CROP) con i nuovi elenchi di imprese aventi le incongruenze definite. Sono stati inoltre messi a disposizione delle Camere strumenti che consentono di intervenire in modalità massiva sul Registro Imprese, sia per l'avvio del procedimento ai fini della cancellazione (tramite un'annotazione su protocollo - per i casi ex DPR 247/2004 e art. 2490 cc - o l'iscrizione dello scioglimento d'ufficio senza liquidazione - ai sensi dell'art.40 comma 2) che per la cancellazione effettiva dell'impresa. A fine 2021 gli strumenti predisposti da InfoCamere sono stati utilizzati da 34 Camere di Commercio, che hanno complessivamente gestito tramite le procedure massive l'avvio del procedimento o l'effettiva cancellazione di circa 94.000 imprese (pari a circa l'81% dei procedimenti/cancellazioni totali iscritti negli ultimi mesi nel Registro Imprese).

⁶ InfoWeb - Servizi integrati di interrogazione e navigazione, erogati via Web, relativi a Ricerche anagrafiche, Visure, Certificati Registro Imprese, Artigiani e Banche Dati Camerali

PROMOZIONE DEL VALORE DEL REGISTRO IMPRESE IN AMBITO INTERNAZIONALE

Negli ultimi tre anni InfoCamere ha sviluppato una serie di iniziative volte ad accrescere la visibilità internazionale delle informazioni ufficiali e certificate sulle imprese italiane tramite il portale *italianbusinessregister.it*, primo biglietto da visita delle imprese italiane verso i Paesi esteri. Il portale è periodicamente oggetto di azioni di miglioramento finalizzate ad incrementarne contenuti, visibilità ed accessibilità. Nel secondo semestre 2021 con la finalità di facilitare la comprensione del dato ufficiale sulle imprese italiane è stata completata l'attività di traduzione multilingue (tedesco, francese, spagnolo) delle pagine del portale, che è stata resa disponibile agli utenti nell'ultimo trimestre 2021. Si tratta di un intervento che mira sia ad incrementare la visibilità del portale con gli strumenti di promozione Google che a valorizzare verso l'utenza estera le caratteristiche uniche delle informazioni contenute dal Registro Imprese.

ALTRI SERVIZI

- **Servizio metrico:** servizio di Pratica Telematica rivolto a Manutentori degli strumenti di misura, Fabbrikanti Metrici, Utenti Metrici, Titolari Gas, Acqua, Calore, Elettricità e a Laboratori Autorizzati dotati di firma digitale e di userid abilitata.
- **Carte Tachigrafiche:** predisposizione, in qualità di gestore del sistema informativo delle Camere di Commercio, degli strumenti elettronici e telematici necessari alla emissione, rilascio e gestione delle Carte Tachigrafiche.
- **Adempimenti ambientali:** messa a disposizione degli utenti finali la possibilità di accedere on line agli sportelli AGEST e AEETEL e di effettuare pagamenti telematici per l'Albo Nazionale Gestori Ambientali.
- **Accesso al Dominio Giustizia:** gestione di un insieme di sistemi e delle procedure informatiche per la gestione del punto di accesso al Dominio Giustizia.
- **Supporto alla predisposizione e gestione di osservatori dell'economia:** servizi ed infrastrutture informatiche e telematiche per supportare le Camere di Commercio nella predisposizione e gestione di osservatori dell'economia (locale, regionale e nazionale) e nella diffusione di informazioni economiche.
- **ConciliaCamera:** strumento a sostegno delle Camere di Commercio per la gestione della risoluzione di controversie tra le imprese o tra imprese e consumatori (mediazione).
- **Impresa e Giustizia:** servizio che consente alle imprese di accedere ai servizi telematici del Ministero della Giustizia al fine di consultare documenti e stato dei procedimenti civili in cui l'impresa è costituita come parte.

SOLUZIONI PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLE IMPRESE

InfoCamere, per conto delle Camere di Commercio, mette a disposizione delle imprese e dei professionisti servizi di accesso alle banche dati camerali (incluso l'European Business Register) e numerosi ulteriori servizi. Di seguito si citano i principali:

- **Strumenti per il progetto Punti Impresa Digitale (PID):** promozione di iniziative per la digitalizzazione delle imprese con la messa a disposizione dei seguenti strumenti:
 1. -Piattaforma tecnologica per il Customer Relationship Management (CRM) che consente il governo delle interazioni con l'utenza, il tracciamento delle iniziative di promozione e comunicazione e la gestione della proposta di servizi digitali verso le imprese.
 2. Applicazione per la gestione del processo di assegnazione ed erogazione dei voucher di incentivo alle imprese previsti per le iniziative di digitalizzazione promosse dagli stessi PID e per l'alternanza scuola-lavoro.
 3. Portale dedicato ai Punti d'Impresa Digitale, comprensivo di funzionalità di supporto operativo alle attività dei PID.
 4. Portale Pubblico Nazionale costituito da: i) un'area pubblica, con finalità informative e divulgative, ii) un'area privata che mette a disposizione dei funzionari PID un forum per l'interazione e lo scambio di materiali informativi e iii) un'area di "document sharing" per la pubblicazione di documenti di utilità comune.
- **Cassetto Digitale dell'imprenditore (impresa.italia.it):** diffusione ed evoluzione del cassetto digitale dell'imprenditore, un nuovo modello di interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini imprenditori. Con questo servizio viene messo a disposizione degli imprenditori un punto di accesso rapido e in mobilità (smartphone, tablet, PC) alle informazioni e ai documenti ufficiali della propria impresa, come visure, atti e bilanci, pratiche etc. Anche nel 2021 il cassetto digitale si conferma come uno dei principali strumenti di supporto agli imprenditori e, al tempo stesso, un archetipo dell'interazione sempre più digitale tra impresa e Pubbliche Amministrazioni. Grazie alle campagne di diffusione e promozione è stata raggiunta la quota di 1 milione e 324mila cassette aperte, di cui circa 455 mila nel corso del 2021. Con l'articolo 37 del D.L. Semplificazioni sono state richieste importanti attività evolutive dello strumento. Oltre all'irrogazione di una sanzione, il decreto prevede che il "domicilio digitale" venga attestato d'ufficio presso il "cassetto digitale dell'imprenditore" per le imprese che non hanno provveduto a dotarsene autonomamente, o che ne hanno uno inattivo. Nel corso del 2021 InfoCamere ha completato la realizzazione del nuovo servizio automatico di attribuzione d'ufficio del domicilio digitale e contestuale irrogazione della sanzione a quelle imprese che non abbiano dichiarato il proprio domicilio digitale al Registro delle Imprese. Inoltre, è stata resa disponibile ad alcune Camere pilota una prima versione del portale che ha l'obiettivo di semplificare l'accesso alle informazioni sull'iter e la consultazione del domicilio digitale attribuito d'ufficio alle imprese. Il riferimento a questo sito sarà presente nel verbale di sanzione e verrà inoltre messo a disposizione un banner specifico che potrà essere inserito nei siti delle Camere di Commercio. Il cassetto digitale dell'imprenditore è a tutti gli effetti il

“punto di contatto” digitale tra la PA italiana ed ogni impresa.

- **Registro nazionale dell'Alternanza scuola-lavoro:** mantenimento ed evoluzione del registro cui possono iscriversi Imprese, Enti e Professionisti che intendono offrire periodi di alternanza scuola-lavoro e apprendistato agli studenti unitamente ai seguenti servizi correlati:
 1. piattaforma di networking che consente alle Camere di Commercio di partecipare e collaborare con i soggetti pubblici e privati del network nazionale sull'orientamento, formazione e lavoro amministrato da Unioncamere.
 2. *“Suite per l'Orientamento e la Formazione”* finalizzata alla raccolta in un unico punto di servizi e progetti camerali legati alle tematiche dell'orientamento, formazione e lavoro integrando l'insieme degli strumenti che hanno caratterizzato l'impegno del Sistema Camerale su questi temi negli ultimi anni: il sistema Informativo Excelsior (Unioncamere-ANPAL), lo sportello Virtuale dell'Orientamento (SVO), il Registro Nazionale per l'Alternanza scuola-lavoro, l'accesso a Europass e ad Alma Laurea per lo svolgimento delle funzioni istituzionali delle Camere di Commercio.
- **Fatturazione elettronica:** realizzazione e mantenimento del servizio dedicato alla compilazione, trasmissione e conservazione di fatture elettroniche secondo le specifiche ministeriali in essere (formato .xml), attraverso il Sistema di Interscambio Nazionale.
- **Libri digitali d'impresa:** realizzazione e mantenimento del servizio di digitalizzazione dei libri cartacei e dei registri contabili che consente alle imprese e alle Camere di Commercio oltre all'efficienza anche un mancato dispendio di risorse, di personale e di spazi fisici.
- **Piattaforma per la composizione (negoziata) della Crisi d'impresa:** sviluppo ed evoluzione di una piattaforma informatica, unica a livello nazionale, in grado di gestire le segnalazioni agli Organismi di composizione delle crisi d'impresa, istituiti presso le Camere di Commercio, delle imprese in difficoltà da parte dei soggetti titolati nonché l'intero ciclo di vita delle procedure di allerta e composizione della crisi, così come delineato dal Codice della Crisi (D.Lgs. 14/2019 e s.m.i.). Nel contesto economico determinato dall'emergenza pandemica, nel corso del 2021 l'entrata in vigore del nuovo codice della crisi è stata più volte differita e, infine, rimandata al 16 maggio 2022⁷; l'avvio operativo delle successive procedure di allerta e composizione assistita della crisi è stato stabilito per il 31 dicembre 2023. Contestualmente il D.L. 118/2021 ha disposto l'introduzione di un nuovo strumento, a carattere volontario ed extragiudiziale, finalizzato all'emersione delle difficoltà di gestione dell'impresa. L'obiettivo è quello di fornire alle imprese strumenti per prevenire ed affrontare situazioni di crisi e promuovere il risanamento aziendale ed in questo ambito attribuisce un insieme di funzioni al Sistema Camerale, in particolare per quanto concerne tre aspetti: (i) la ricezione e gestione da parte della Camera di Commercio delle istanze volontarie presentate dalle imprese; (ii) la nomina da parte di una commissione costituita presso la Camera di un esperto che sarà incaricato di gestire il processo di gestione della crisi e risanamento, assistendo l'imprenditore nell'individuazione di soluzioni; (iii) l'istituzione di una piattaforma nazionale come strumento di supporto all'in-

tero processo di composizione negoziata della crisi e che sarà accessibile attraverso il sito istituzionale di ciascuna Camera. All'interno della piattaforma è disponibile anche un test, con funzione di autodiagnosi, che consente a ciascuna impresa di verificare la situazione in cui si trova e l'effettiva perseguibilità del risanamento. Come previsto dal Decreto, la piattaforma è stata resa disponibile a partire dal 15 novembre 2021 con le funzionalità descritte dallo stesso. La realizzazione e gestione della piattaforma è affidata a Unioncamere, sotto la vigilanza dei Ministeri competenti, le componenti tecniche sono gestite da InfoCamere.

- **Identità digitale:** InfoCamere è stata riconosciuta dall'AgID come un prestatore di servizi fiduciari qualificato (QTSP) ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno. Offre una gamma completa di servizi elettronici alle imprese italiane, con forti competenze nel campo della sicurezza informatica e della firma digitale basata sulla tecnologia della crittografia a chiave pubblica (Public Key Infrastructure). In qualità di prestatore di servizi, è qualificata per il rilascio di: i) Firma elettronica qualificata (firma digitale); ii) Certificati di autenticazione CNS; iii) Sigillo elettronico; iv) Firma remota; v) Dispositivi di firma qualificati (token USB e smart card); vi) Marche temporali. Nel corso del 2021 tutte le Camere di Commercio sono state rese operative sulla nuova Certification Authority di InfoCamere ed i processi di firma massiva delle CCIAA gestiti da InfoCamere hanno contato 16.545.223 firme automatiche apposte nel 2021 (di cui oltre 15,5 Milioni di firme in ambito Registro Imprese). È stato potenziato il servizio di self-service utente con nuove soluzioni per ottenere on line la firma digitale tra cui il riconoscimento e rilascio da remoto (es. attraverso SPID di secondo livello), nonché l'ampliamento e miglioramento dell'offerta di servizi di “digital trust” che proseguirà anche per il 2022.
Nel mese di settembre è andato in linea il nuovo portale id.InfoCamere.it che mira a diventare il punto di riferimento di imprese e professionisti per l'Identità Digitale del Sistema Camerale. Le attività svolte hanno consentito il perseguimento dei seguenti risultati: circa 8.000 Operatori di Riconoscimento formati e operativi sulla nuova CA, 291.197 dispositivi di firma digitale e autenticazione CNS e circa 781 firme remote emesse con un processo totalmente dematerializzato con le scratch card digitali inviate in automatico agli utenti, 141.170 rinnovi di certificati di cui oltre il 93% ottenuti completamente on line dagli utenti senza l'intervento dell'operatore camerale.
- **Identity Operation Center:** ad ulteriore supporto della diffusione dell'identità digitale, è stato realizzato e avviato, nel corso del 2021, l'Identity Operation Center (IOC) che supporta la distribuzione su larga scala e in modalità “remotizzata” dei prodotti legati all'identità digitale ulteriori rispetto allo sportello fisico. In particolare, di tutte le fasi, sono state implementate e consolidate le seguenti: identificazione, pagamento, riconoscimento, produzione e postalizzazione dei dispositivi di identità digitale. Sono 48 le Camere che utilizzano i servizi dell'Identity Operation Center messo a disposizione da InfoCamere. Nel 2021 l'insieme di queste azioni ha consentito di effettuare 5.300 riconoscimenti on line, di cui il 60% tramite operatore ed il restante tramite CNS, e un pari numero di produzioni/postalizzazioni.

⁷ per effetto del Decreto Legge n. 118 del 2021 convertito con modificazioni dalla Legge n. 147 del 2021

- **Percorsi di formazione per le Imprese:** implementazione del progetto “DNA Digital Learning”, una piattaforma digitale avviata nel corso del 2021 e finalizzata all'erogazione a distanza di programmi formativi destinati alle imprese dei territori delle Camere di Commercio. Nel corso dell'anno sono state portate avanti le attività di progettazione della piattaforma e di analisi di alcuni percorsi formativi da realizzare come primo nucleo di contenuti a disposizione delle Camere. Per quanto riguarda la piattaforma è stato condotto un primo ciclo di interviste ad un campione di possibili utenti (MPMI) al fine di ottenere elementi utili alla progettazione dell'ambiente di erogazione del servizio. Per quanto riguarda i contenuti, sono stati avviati una serie di “cantieri” dedicati in particolare a tematiche legate alla valorizzazione delle potenzialità delle informazioni delle banche dati camerali a supporto del business delle imprese.

IL GRUPPO INFOCAMERE CON LE CAMERE PER IL SUPPORTO ALLE IMPRESE NELLA SHARED ECONOMY

- **Piattaforma Restart di Social Lending:** strumento messo a disposizione delle Camere di Commercio per supportare le piccole e medie imprese e facilitarne l'accesso al credito. Il servizio consente di gestire oltre all'erogazione del finanziamento anche apposite funzionalità di supporto, quali la definizione del bando e la valutazione del merito creditizio (che determina sostanzialmente le condizioni del finanziamento in termini di durata e tasso di interesse) delle singole imprese richiedenti. Nel corso del 2021 le imprese che hanno fatto domanda di partecipazione ai bandi di prestito per le Camere coinvolte sono state più di 600; di queste circa 150 hanno superato la fase di valutazione formale e di merito creditizio consentendo l'erogazione di 3 milioni di euro di finanziamenti nella forma di prestito.
- **Piattaforma “SiBonus” per i crediti d'imposta:** mediante la piattaforma sviluppata da InfoCamere – con il supporto della controllata ICONTO - i titolari di crediti d'imposta (cittadini, imprese ed enti) possono effettuare cessioni per ricavare liquidità immediata e, nel contempo, i soggetti interessati al loro acquisto valutano le diverse opportunità e completano la transazione in modo sicuro, semplice e affidabile. Con questo nuovo servizio, le Camere hanno dato la possibilità a tutte le imprese, in particolare alle PMI, di ottenere liquidità in tempi brevi; in particolare, nel corso di tutto il 2021, la piattaforma SiBonus ha raggiunto alcuni importanti risultati: 1.800 annunci pubblicati per 128 milioni di euro di valore del credito complessivo proposti, con un tasso di sconto medio del 22,8%; 780 annunci la cui transazione è stata effettivamente completata, per 46 milioni di euro di credito complessivo; più di 9.200 soggetti iscritti alla piattaforma che hanno generato oltre 12.000 richieste di informazioni e acquisto sugli annunci presenti nella stessa.

MODELLI A SUPPORTO DELLA RAZIONALIZZAZIONE

- **Servizi di formazione:** offerta alle Camere di Commercio di servizi di formazione principalmente fondata su e-learning e webinar. I servizi di formazione fungono da leva essenziale per la crescita delle competenze necessarie a governare e favorire i processi di cambiamento. Nel 2021 sono stati erogati 340 webinar, su 23 tematiche differenti, con il coinvolgimento di 28.000 partecipanti, sia interni alla Camera sia professionisti ed imprese. È proseguita nel corso dell'anno l'attività di diffusione della piattaforma “Formazione DNA Impresa digitale”, servizio messo a disposizione delle Camere di Commercio per supportare con attività formative imprese e professionisti del proprio territorio. Tale servizio ha visto l'arricchimento dei contenuti erogabili e lo sviluppo di ulteriori casi d'uso del servizio tra cui la gestione degli esami per i mediatori (piattaforma “moodle” per gestione esame scritto e rilascio attestato idoneità), processo che presentava carattere di urgenza da parte di alcune Camere che, a causa della pandemia, avevano dovuto sospendere le sessioni d'esame precedentemente svolte in presenza. L'esercizio si è concluso con l'erogazione di 13 sessioni da remoto per un totale di 400 candidati.
- **Supporto e consulenza su sicurezza informatica e privacy:** visto il regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, General Data Protection Regulation - regolamento UE 2016/679) e le modifiche al Codice della Privacy (D.Lgs. 196/06 e s.m.i.), il Gruppo InfoCamere garantisce un supporto qualificato per l'attuazione dei numerosi adempimenti da parte degli Enti camerali. Nello specifico, InfoCamere fornisce assistenza al DPO nominato dalla Camera di Commercio, nell'ambito del perimetro definito dal regolamento stesso e dai pareri del Garante della Privacy, secondo le linee di seguito descritte:
 - interventi “una tantum” di assessment e formazione sul regolamento europeo;
 - supporto continuativo al DPO, mirato a dare consulenza qualificata riguardo ai trattamenti effettuati dalla Camera (anche se non gestiti da InfoCamere);
 - sistema per la gestione del Registro dei trattamenti, altro elemento di rilievo previsto dal GDPR.
- **Servizio di gestione documentale:** diffusione del servizio di gestione documentale digitale per tutte le Camere. In particolare si cita: i) il libro firma digitale che, mediante l'apposizione della firma digitale, permette di semplificare il processo di approvazione e ridurre i tempi di evasione dei documenti per i soggetti apicali della Camera di Commercio; ii) la possibilità di ricevere, consultare e firmare documenti anche in mobilità, necessitando solo di un accesso ad internet e di un pc/tablet; iii) l'integrazione nella gestione documentale del servizio relativo agli atti sanzionatori del diritto annuale. La piattaforma di gestione documentale consente una corretta gestione del Protocollo Informatico nel rispetto delle regole presenti nel CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e fornisce gli strumenti necessari per l'organizzazione ed il governo digitale della documentazione ricevuta, inviata o prodotta dall'Amministrazione per l'esecuzione e gestione dei flussi procedurali.

Il servizio di gestione documentale (GeDoc) è attualmente in uso presso tutti gli Enti camerali italiani, oltre ad Unioni regionali e a numerose Aziende speciali, per un totale di 209 Enti attivi e di 16.985 utenti complessivi. Nel corso del 2021 sono state svolte attività per gli aspetti di integrazione con gli altri servizi camerali ed in particolare con gli strumenti a supporto dell'istruttoria delle pratiche del Registro Imprese e Contabilità. Inoltre, è stato completato il processo di migrazione di 18 Camere che utilizzavano il servizio LWA al nuovo sistema informatico per la gestione delle Delibere e Determine.

- **SUAP Camerale:** realizzazione e gestione della piattaforma di SUAP camerale (Sportello Unico per le Attività produttive). Una soluzione che coinvolge attivamente Camere di Commercio, Comuni e decine di Autorità competenti nell'erogazione di servizi standardizzati per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa. L'evoluzione continua della piattaforma digitale disponibile attraverso il portale "Impresainungiorno" è un presupposto fondamentale per presidiare ed estendere il network di Comuni che scelgono di affidarsi al Sistema Camerale per la semplificazione dei rapporti tra gli stakeholder coinvolti in ambito SUAP, in primis imprese e Amministrazioni. Visto il livello di articolazione territoriale raggiunto, la piattaforma SUAP camerale ha consentito di registrare l'effetto che la pandemia Covid-19 ha determinato nelle dinamiche produttive del Paese. Questo risultato è stato agevolato da una costante azione che InfoCamere ha garantito, in collaborazione con i c.d. Tavoli Regionali e con Funzione Pubblica, a supporto dell'attività di semplificazione amministrativa, introducendo nella piattaforma nazionale circa 150 nuovi procedimenti, estendendo la capacità in digitale delle Amministrazioni coinvolte. Questo strumento si ritiene possa divenire una leva di conoscenza delle dinamiche economiche territoriali rappresentando un concreto supporto all'attività degli enti per la programmazione e il governo del territorio con azioni basate su indicatori oggettivi ed aggiornati in tempo reale.
- **Fascicolo d'impresa:** importante asset digitale nazionale che si configura come "contenitore" degli atti e dei documenti presentati allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e trasmessi alla Camera di Commercio e degli attestati emessi in Italia da alcuni Enti di Certificazione. Nel corso del 2021 è entrata a regime ed è pienamente operativa l'iniziativa di interoperabilità, avviata con i SUAP della Regione Sardegna per l'invio automatico delle comunicazioni REA e la conseguente alimentazione del Fascicolo d'impresa. Grazie a questa attività sono state trasmesse circa 15mila pratiche che rappresentano un significativo incremento rispetto allo scorso anno. Nell'ultima parte del 2021 sono stati avviati i lavori con Unioncamere, la Camera e la Provincia autonoma di Trento per l'avvio di una sperimentazione nel 2022 atta ad alimentare il fascicolo informatico d'impresa delle certificazioni Standard Family Audit rilasciate dalla Provincia stessa che qualifica una organizzazione come attenta alle esigenze di Conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti e rilasciata alle organizzazioni (pubbliche e private) a valle di un processo di auditing.
- **Suite di contabilità camerale:** predisposizione e messa a disposizione delle Camere di Commercio e di altri Enti delle procedure informatiche per la tenuta della contabilità, per la piani-

ficazione e controllo di gestione e per la gestione del ciclo di spesa e di investimento. La suite amministrativo-contabile è oggetto di una continua attività di evoluzione e adeguamento derivante da novità normative, monitoraggio delle performance del sistema, segnalazioni provenienti dagli utenti e dai consulenti contabili.

- **Tesoreria camerale:** realizzazione, insieme ad ICONTO e di concerto con Unioncamere Nazionale, del nuovo servizio di Istituto Cassiere per le Camere di Commercio attraverso il quale è possibile gestire in maniera coordinata i flussi di incassi e pagamenti degli Enti camerali semplificando, a regime, le attività di riconciliazione contabile degli uffici amministrativi. Dopo le attività di sperimentazione effettuate nel 2020, il nuovo servizio di Istituto Cassiere è stato avviato a pieno regime. A fine 2021 sono 30 gli Enti (21 Camere di Commercio e 9 Aziende Speciali) complessivamente attivi sul servizio; a questi si aggiungono altri 5 Enti che hanno già aderito al servizio ma che lo avvieranno nel corso del 2022. Le attivazioni sono state effettuate progressivamente nel corso dell'anno man mano che il contratto che ciascuna Camera di Commercio aveva con il proprio Istituto Cassiere giungeva a scadenza. Contestualmente all'attività di diffusione del servizio sono state definite e realizzate nuove funzionalità. In particolare, si segnala la gestione dei flussi di incasso e pagamento anche delle Aziende Speciali (che hanno un protocollo di comunicazione diverso da quello delle Camere di Commercio).
- **Connessione alla piattaforma nazionale PagoPA:** servizio di connessione al circuito pagoPA per integrare il pagamento telematico ai servizi camerali e ad altri sistemi convenzionati (impresainungiorno), secondo il piano condiviso con Unioncamere ed AgID alla fine del 2016 che si poneva l'obiettivo di effettuare pagamenti in modalità elettronica su un numero consistente di servizi camerali. Nel corso del 2021 InfoCamere ha portato avanti le attività necessarie a mettere a disposizione di tutte le Camere una piattaforma di pagamento SIPA (Sito pagamenti spontanei PagoPA) per ciò che riguarda i servizi locali offerti con pagamento attraverso i siti delle Camere di Commercio, in luogo del riferimento al versamento tramite IBAN del proprio Istituto Cassiere. La piattaforma consente di effettuare pagamenti spontanei mediante PagoPA. Nel primo trimestre è stata attivata l'integrazione tra il Modulo unico pagamenti PagoPA, MOPA, ed i servizi ICONTO per i pagamenti POS con PagoPA.
- **Gestione dei contributi erogati dalle Camere di Commercio:** nel corso del 2021 l'emergenza sanitaria ha determinato un forte utilizzo da parte delle Camere del servizio, denominato AGEF (Agevolazioni e Finanziamenti), che supporta le Camere nella gestione, in modalità completamente telematica, dell'intero processo relativo ai bandi per l'assegnazione di contributi alle imprese e ad altri soggetti. Il servizio presenta un alto livello di integrazione all'interno della realtà camerale sia da un punto di vista organizzativo (con particolare riferimento alla gestione della fase di istruttoria) sia per quanto riguarda il collegamento ad altri servizi, come ad esempio la contabilità, i sistemi di pagamento, il servizio Pubblicamera, il Diritto annuale per il controllo del pagamento da parte delle imprese e il Registro Nazionale degli Aiuti. Nel corso del 2021 il servizio AGEF è stato oggetto di interventi di consolidamento e di miglio-

- ramento secondo due principali direttrici di sviluppo:
- una relativa ad una nuova soluzione per la presentazione e il deposito delle pratiche, con la quale ci si è posti l'obiettivo di apportare miglioramenti in termini di versatilità e flessibilità sia nelle componenti di front-office rivolte all'utenza sia nell'infrastruttura tecnologica di supporto; questa soluzione verrà resa disponibile per una sperimentazione nei primi mesi del 2022 per poi andare in esercizio.
 - una seconda riguarda le funzioni di integrazione, che ha visto nella prima parte dell'anno una prima versione del collegamento tra AGEF e servizio di Customer Relationship Management, consentendo l'acquisizione di un set di informazioni concernente l'interesse dell'impresa riguardo voucher PID relativi ad Alternanza Scuola Lavoro, Internazionalizzazione, Innovazione e Turismo; successivamente nel corso del secondo semestre del 2021 ha visto l'integrazione tra AGEF e il Registro Nazionale degli Aiuti.

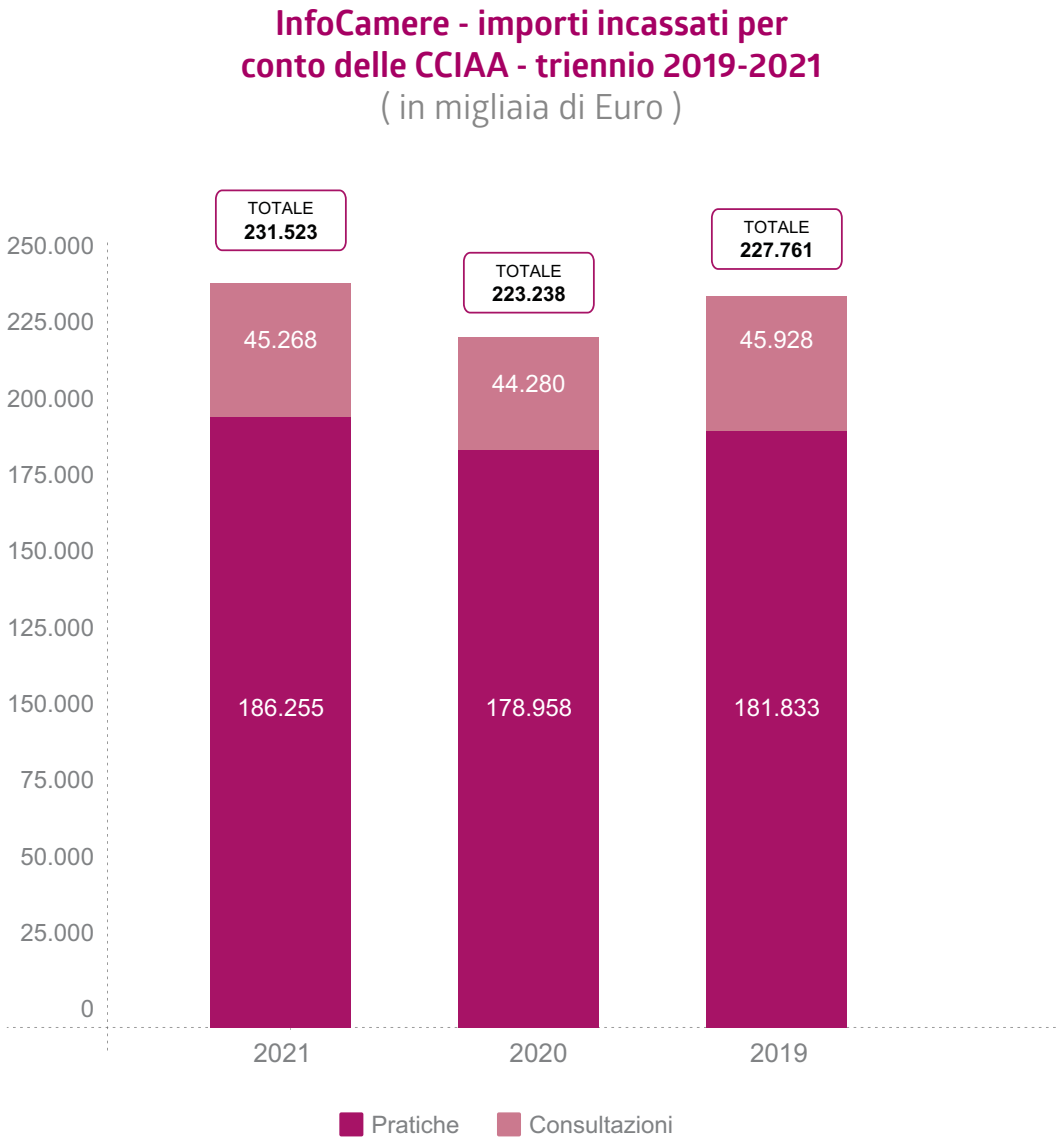
DIGITAL PLAYER COMMUNITY:
LA PIATTAFORMA DI INCONTRO VIRTUALE SUI PROGETTI DIGITALI

L'impegno complessivo del Sistema Camerale per favorire i processi di digitalizzazione delle imprese ha contribuito alla creazione di un notevole patrimonio di esperienze la cui condivisione può portare benefici all'azione complessiva di "trasformazione digitale" delle Camere di Commercio. Con l'obiettivo di valorizzare tale patrimonio, è stata attivata la Digital Player Community, piattaforma di incontro virtuale per le figure professionali delle Camere che si occupano di progetti digitali e di trasformazione digitale.

Nell'ambito della piattaforma è possibile promuovere una condivisione più ampia delle iniziative tramite un forum riservato ai diversi responsabili della transizione digitale in cui è possibile condividere esperienze progettuali, documenti, contenuti multimediali e le best practice a supporto delle azioni.

In accordo con Unioncamere, all'interno del Forum Progetti della Community, dal mese di settembre 2021 InfoCamere è responsabile della redazione dell'Area per tematiche relative a Cas-setto digitale, fatturazione elettronica, PagoPA, APP IO. Sono stati condivisi sul Forum, oltre ad un focus su impresa.italia.it anche i temi legati alla diffusione di servizi innovativi quali SiBonus e ANBI, la nuova piattaforma per l'Analisi dei Bilanci, nonché il rilascio del nuovo portale di Identità Digitale del Sistema Camerale ID InfoCamere.

- **Servizio di incasso e riversamento:** predisposizione e messa a disposizione di procedure informatiche per l'incasso dei diritti di segreteria e dell'imposta di bollo per conto delle Camere di Commercio e riversamento delle relative somme. Nel grafico seguente si riporta il dettaglio delle somme incassate per conto delle Camere di Commercio e successivamente riversate a queste nel biennio 2020-2021.



InfoCamere mette inoltre a disposizione delle Imprese un sito internet di informazione e calcolo del Diritto annuale, occupandosi della sua predisposizione e tenuta.

AL SERVIZIO DELL'EVOLUZIONE DEL RAPPORTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - UTENTI



EVOLUZIONE NELLA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Servizi “standard” di accesso alle informazioni del Registro Imprese

Telemaco è la principale porta di accesso per le Pubbliche Amministrazioni alle informazioni dettagliate e complete di tutte le imprese. Oltre alla consultazione on line sono offerti anche servizi evoluti quali:

- **Ri.map:** consente di selezionare elenchi di imprese attraverso vari criteri di ricerca, di rendere disponibili alcune informazioni anagrafiche e infine di visualizzare le imprese su mappa geografica secondo i più comuni standard utilizzati in internet.
- **Ri.visual:** affianca al tradizionale sistema di consultazione in formato testuale del Registro Imprese la possibilità di mostrare i medesimi dati attraverso una rappresentazione grafico-visuale che consente un'immediata percezione delle relazioni esistenti tra persone e imprese.

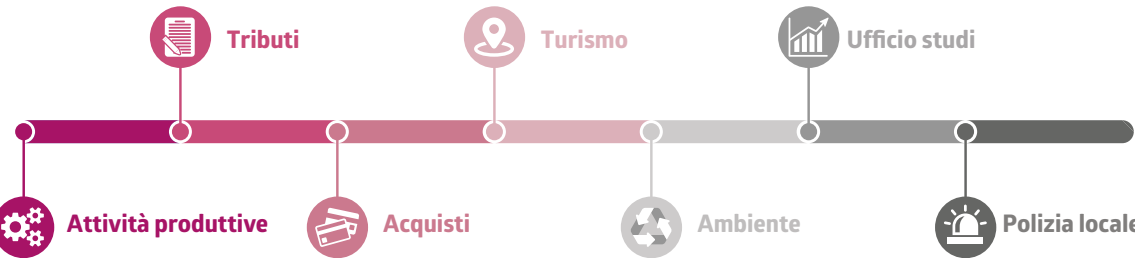
- **Ri.build:** permette di verificare periodicamente ed in modo automatico se sono state presentate variazioni nel Registro Imprese per un gruppo di imprese di interesse e provvede a fornire il documento ufficiale con le informazioni aggiornate.
- **Ri.venti:** consente di semplificare il processo di comunicazione telematica del Registro Imprese e ha come oggetto tutte le fasi dell'iter del Registro, dalla disponibilità delle informazioni necessarie per la compilazione della pratica all'erogazione degli output.
- **Depositi ed Istanze Registro Imprese (DIRE):** ultimato ed attivato nel corso del 2020, il nuovo ambiente unico di compilazione, controllato e guidato, denominato Depositi ed Istanze Registro Imprese (DIRE) è uno strumento che permette una semplificazione delle modalità di invio delle comunicazioni al Registro Imprese grazie alle seguenti caratteristiche innovative:
 - unicità: il nuovo ambiente sostituirà progressivamente la pluralità di strumenti attualmente utilizzati per la compilazione (FedraPlus, Starweb, Bilanci online);
 - semplicità: viene messo a disposizione un ambiente guidato con l'obiettivo di favorire l'utilizzo da parte di un insieme sempre più ampio di utenti, non prevalentemente specialisti;
 - supporto: l'ambiente di compilazione si inserisce nell'ecosistema complessivo della pratica del Registro Imprese e garantisce un facile accesso all'assistenza fornita attraverso il servizio SARI.
- **Servizio SARI:** offrendo un approccio innovativo all'erogazione dei servizi di assistenza sul Registro Imprese, il servizio SARI ha superato la gestione tradizionale fondata su contatti ed email utilizzando una base di conoscenza che consente agli utenti di reperire in autonomia tutte le informazioni relative agli adempimenti telematici di Registro Imprese, Repertorio Economico Amministrativo e Albo Artigiani. Le logiche contenute nell'assistenza in self care e nel SARI configurano un nuovo modello di assistenza ad alta sostenibilità. Nel corso del 2021 la piattaforma di gestione dei contenuti del sistema di assistenza SARI ed il suo motore di ricerca sono stati completamente rinnovati ed ammodernati e, attraverso un costante lavoro di monitoraggio del comportamento dell'utente, introduce nuove regole di interrogazione della base di conoscenza con importanti impatti sulla ricercabilità delle informazioni. Con riferimento all'adozione di nuovi strumenti per l'assistenza, che sfruttano l'intelligenza artificiale, di sicuro interesse sono i risultati che vengono dall'utilizzo del *chatbot CNS*: l'assistente digitale, rilasciato a maggio 2021 ed al momento attivo sui servizi Cassetto Digitale dell'imprenditore, Impresainungiorno, Fatturazione Elettronica e SiBonus, che supporta gli utenti nell'accesso alle piattaforme del Sistema Camerale mediante Carta Nazionale dei Servizi. Nell'ultimo trimestre 2021 si sono registrate circa 65.000 interazioni rispetto alle 22.000 dei primi sei mesi dal rilascio. Tale importante risultato, stimolato anche dall'introduzione dell'obbligo di accesso e autenticazione forte nel portale impresainungiorno, evidenzia un forte interesse da parte degli utenti verso le nuove forme di assistenza virtuale ed una crescente propensione al loro utilizzo. Alla chiusura dell'anno, in considerazione degli incoraggianti risultati raggiunti, è stata avviata un'analisi per individuare nuovi ambiti di impiego di questa tecnologia, con l'obiettivo prima-

rio di migliorare la customer journey attraverso soluzioni digitali innovative e al contempo sostenibili.

Servizi “personalizzati” di accesso alle informazioni del Registro Imprese

Oltre a Telemaco, sono stati messi a disposizione servizi di trasparenza amministrativa puntuali e massivi, fruibili sia on line che off line, sviluppati tenendo conto delle specifiche necessità delle Pubbliche Amministrazioni quali: elenchi e prospetti di dati, monitoraggi periodici sulle imprese e controlli complessi su singole imprese o gruppi di società. I dati possono essere direttamente importati con la finalità di integrazione o rielaborazione oppure fruibili in modalità web services.

Questi servizi supportano l'attività e i processi della Pubblica Amministrazione:



- In particolare i servizi personalizzati consentono alle Pubbliche Amministrazioni:
- la conoscenza più approfondita del tessuto imprenditoriale del proprio territorio e del trend di crescita delle imprese elaborando i dati delle imprese in forma aggregata;
 - la verifica di alcuni requisiti imprescindibili per l'iscrizione a bandi di finanziamento (es. verificare se si tratta di un'impresa giovanile o femminile, se presenta un determinato fatturato o che non abbia procedure concorsuali in essere);
 - l'acquisizione di elenchi PEC con verifica della validità e di ulteriori informazioni quali a titolo esemplificativo lo stato dell'impresa e la presenza di procedure concorsuali in essere;
 - la verifica e il monitoraggio delle imprese iscritte nell'Albo Fornitori al fine di monitorare periodicamente eventuali variazioni dell'insieme d'impresa d'interesse;
 - Il controllo e monitoraggio di variazioni sullo stato delle imprese debitrice/creditrice (es. eventuali procedure concorsuali).

SUPPORTO ALLA DIGITALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- **Deposito e consultazione on line degli atti di natura tributaria:** in attuazione dell'art.7-quater del D.L. 22 ottobre 2016, 193 convertito con L. 1 dicembre 2016, n. 225), InfoCamere ha implementato il processo telematico che, a partire dal 1 luglio 2017, ha consentito l'espletamento da parte degli Enti delle formalità di deposito e pubblicazione degli avvisi e degli altri atti da notificarsi ad imprese e professionisti; inoltre, ha consentito al destinatario di poter

visualizzare ed estrarre i documenti a proprio carico dal sito internet realizzato a tal proposito: attidepositati.InfoCamere.it. Dal 2018, è stato realizzato e attivato il servizio di deposito online a bassa automazione (deposito SMART) rivolto ai piccoli Enti con un numero limitato di atti da pubblicare e per cui potrebbe essere troppo oneroso sviluppare e utilizzare il processo telematico predisposto, per esempio, per Agenzia delle Entrate Riscossione.

- **Servizi di integrazione con il Registro Imprese per la Pubblica Amministrazione centrale e locale:** servizio destinato alle Pubbliche Amministrazioni per l'acquisizione di servizi evoluti di accesso alle banche dati camerali che permettono l'integrazione con i processi interni agli Enti.
- **Soluzioni informatiche integrate per gli Enti:** individuazione e realizzazione di soluzioni operative e modalità tecniche per la messa in opera delle infrastrutture informatiche (applicative e tecnologiche) per lo svolgimento delle attività di nuovi Enti. Nel corso del 2019 InfoCamere

EVOLUZIONE DELLE MODALITÀ/STRUMENTI DI AUTENTICAZIONE AI SERVIZI EROGATI DALLE AMMINISTRAZIONI

L'art.24 del Decreto Legge Semplificazioni ha definito tempi e modalità per la transizione verso un accesso esclusivo ai servizi erogati dalle Amministrazioni attraverso identità elettroniche (SPID, Carta d'Identità Elettronica e CNS). Nei primi mesi del 2021 InfoCamere ha completato con successo un'attività evolutiva finalizzata a consentire ai nuovi utenti l'accesso esclusivamente tramite SPID, Carta d'identità elettronica e Carta Nazionale dei Servizi ai servizi camerali impartiti (Telemaco e pratiche RI, servizi e-gov, Impresa in un giorno, ecc.). A partire dal 1 ottobre, in accordo con quanto previsto dalla norma, la misura è stata estesa a tutti i privati cittadini che sono stati accompagnati in questo cambiamento tramite opportune comunicazioni, materiale informativo e supporto del servizio di assistenza.

ha curato la realizzazione di soluzioni informatiche integrate per il nuovo Ente *ISIN - Ispettorato nazionale per la sicurezza nucleare e la radioprotezione*. L'attività ha riguardato molteplici ambiti, sintetizzabili come segue:

1. Servizi di amministrazione e gestione del personale (Amministrazione risorse umane, Servizi al personale, Sviluppo risorse umane, Realizzazione Impianto presenze e retributivo, Procedure aziendali e qualità).
2. Servizi di contabilità (compreso il ciclo della performance).
3. Gestione Documentale.
4. Servizi sulla sicurezza delle informazioni e privacy.
5. Realizzazione e gestione siti web.
6. Hosting e tecnologie (rete geografica, rete locale, rete Wi-Fi, domino HCR, hosting centrale, posta elettronica/collaboration, supporto informatico/tecnologico, Virtual Desktop (VDI)).

- **Registro Nazionale degli Aiuti (RNA):** primo strumento informatizzato attivato da un Paese membro dell'Unione Europea per il controllo e la pubblicità degli aiuti di Stato. Realizzato da InfoCamere nel 2017, il Registro permette di verificare che le agevolazioni pubbliche siano concesse nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa comunitaria. I dati del Registro Imprese costituiscono il cuore del RNA e grazie all'iniziativa progettuale commissionata da Invitalia ad InfoCamere sono state introdotte prassi digitali all'interno del processo complesso e delicato di gestione e monitoraggio degli aiuti pubblici alle imprese. Nel 2021 InfoCamere ha ulteriormente ampliato la collaborazione con Invitalia; in particolare, sono proseguite le attività di manutenzione ed evoluzione dei servizi attivi. Nell'ambito del Registro Nazionale Aiuti di Stato è stata introdotta una sezione dedicata alla registrazione delle "erogazioni", termine che indica l'effettivo flusso di cassa generato dalle Amministrazioni verso il beneficiario successivamente alla concessione di un aiuto. Nell'ambito di tale sezione pertanto viene tenuta traccia degli aspetti prettamente amministrativi legati al flusso di cassa: pagamenti in base allo stato di avanzamento dei lavori, saldo, restituzioni, ecc.
- **Progetto in partnership con ANBSC:** in collaborazione con Unioncamere e in partnership con l'Agenzia Nazionale dei beni sequestrati e confiscati (ANBSC) già da qualche anno InfoCamere è impegnata sul progetto denominato "Open Data Aziende Confiscate" collegato al fenomeno sempre più rilevante delle aziende confiscate e sequestrate alla criminalità organizzata. Il progetto prevedeva la realizzazione di una piattaforma web, ultimata e resa operativa nel corso del 2019, contenente degli strumenti di analisi e supporto per l'Agenzia Nazionale dei Beni Sequestrati e Confiscati (ANBSC) e la possibilità di pubblicazione in formato Open delle informazioni inerenti le aziende in confisca definitiva. Nello specifico, la piattaforma si compone di:
 - una componente privata, ad esclusivo accesso ed utilizzo dell'Agenzia, che consente la valutazione delle imprese sequestrate e confiscate attraverso l'utilizzo di specifici strumenti di business intelligence per l'analisi e l'estrazione di dati e per la produzione di reportistica;
 - un'area pubblica, liberamente accessibile alla collettività, che consente di consultare apposite dashboard relative alle sole imprese sottoposte a confisca definitiva e la pubblicazione dei dati in formato aperto
- **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore:** realizzazione e conduzione del Registro Unico del Terzo Settore (RUNTS) previsto dall'art. 45 del D.Lgs. 2017/117 e a seguito della sottoscrizione, a dicembre 2018, dell'accordo di programma tra Ministero del Lavoro e Unioncamere. Il nuovo Registro, pubblico ed accessibile per via telematica, risponde all'obiettivo di costituire uno strumento unico a livello nazionale che favorisca trasparenza ed omogeneità gestionale in una realtà molto vasta, afferente alla pluralità di enti che operano nell'ambito del c.d. "no profit" con finalità solidaristiche e sociali. Le regole di cancellazione/iscrizione degli enti del Terzo Settore, le procedure di implementazione e gestione della struttura informatica unitaria e le modalità di comunicazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) con il Registro delle Imprese, sono state definite dal decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 106, emanato il 15 settembre 2020 e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale

S.O. n.261 del 21 ottobre 2020.

Al momento del rilascio, la piattaforma permetterà agli attori coinvolti di svolgere le proprie funzioni all'interno del sistema:

- le Amministrazioni sinora competenti potranno effettuare la trasmissione al RUNTS dei dati attualmente presenti nei loro registri;
- agli Enti del Terzo settore sarà data la possibilità di inoltrare istanze di iscrizione/modifica al nuovo registro;
- agli uffici statali, regionali e delle province autonome sarà consentito di accogliere le richieste pervenute e di esprimersi in merito attraverso l'emanazione di relativi provvedimenti.

L'effettiva operatività del servizio sarà preceduta da un'attività di formazione specifica.

Da novembre 2021 il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore è online per gli uffici del Ministero, delle Regioni e delle province autonome, nonché per la presentazione di richieste di iscrizione da parte degli enti finora non iscritti ai preesistenti registri. Il Registro sostituirà i registri delle Associazioni di promozione sociale APS, delle Organizzazioni di volontariato ODV e l'anagrafe delle Onlus previsti dalle precedenti normative di settore e consentirà l'iscrizione a nuove tipologie di enti, garantendo trasparenza e regole condivise per tutti i soggetti che operano nel mondo del Terzo Settore. InfoCamere ha realizzato una piattaforma informatica che a regime garantirà un unico punto di accesso con riferimento a: (i) Front office per enti del terzo settore (ETS) che intenderanno iscriversi al Registro; (ii) Back office per gli uffici RUNTS, sia quello centrale dedicato alla gestione delle Reti associative che quelli territoriali, che potranno istruire le pratiche inviate telematicamente tramite le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma, nell'ambito di regole condivise; (iii) Consultazione verso tutti i soggetti che intendano consultare le informazioni sugli ETS, siano essi privati cittadini che Amministrazioni. Gli Enti e gli uffici del RUNTS potranno accedere alla piattaforma tramite strumenti di autenticazione quali SPID o CIE, direttamente dalla pagina di autenticazione del sito del Ministero del Lavoro. Nelle fasi finali del progetto InfoCamere ha curato gli eventi formativi dedicati ai funzionari degli uffici del RUNTS e ai soggetti principalmente coinvolti quali rappresentanti delle reti associative, centri servizi per il volontariato, enti religiosi e notai.

- **Servizi base ed evoluti di accesso ed interoperabilità verso la PA:** la direttrice di attività che ha come obiettivo la ricerca e lo sviluppo di nuove soluzioni per l'integrazione degli asset informativi camerali in alcuni iter procedurali della Pubblica Amministrazione ha rappresentato



REGISTRO UNICO NAZIONALE DEL TERZO SETTORE

Online il nuovo Registro del Terzo Settore. Il registro, tenuto da InfoCamere, risponde all'obiettivo di costituire uno strumento unico a livello nazionale che favorisca trasparenza ed omogeneità gestionale nella realtà del c.d. "no profit" con finalità solidaristiche e sociali. Il Registro sostituirà i registri delle Associazioni di promozione sociale APS, delle Organizzazioni di volontariato ODV e l'anagrafe delle Onlus previsti dalle precedenti normative di settore e consentirà l'iscrizione a nuove tipologie di enti, garantendo trasparenza e regole condivise per tutti i soggetti che operano nel mondo del Terzo Settore.

nel corso dell'ultimo triennio un forte elemento qualificante del supporto del Sistema Camerale al settore pubblico. Nell'ultimo biennio questo trend si è ulteriormente rafforzato con riferimento ad alcuni processi particolarmente impattati dall'emergenza sanitaria. Per quanto riguarda i servizi evoluti verso la Pubblica Amministrazione, il 2021 ha visto il consolidamento delle attività avviate negli anni precedenti e l'emergere di nuove opportunità: la spinta verso l'innovazione della Pubblica Amministrazione già evidente negli ultimi anni si è ulteriormente accentuata grazie all'impulso dato dalle misure previste dal PNRR ed in particolare quelle che riguardano la transizione digitale della Pubblica Amministrazione. Tra gli ambiti che hanno fatto registrare impatti più rilevanti si segnalano i servizi personalizzati verso la Pubblica Amministrazione Centrale e le grandi realtà locali a supporto della forte domanda di dati legati al territorio, le attività di supporto ai bandi di finanziamento alle imprese come sostegno alla ripresa economica.

I consumi sui servizi per l'interrogazione del Registro Imprese a titolo non oneroso verso la Pubblica Amministrazione hanno fatto registrare numeri ragguardevoli confermando la crescita degli ultimi anni: 8.500 Pubbliche Amministrazioni hanno utilizzato la modalità di interrogazione web tramite VerifichePA per un totale di circa 600.000 documenti di verifica rilasciati; 17 soggetti pubblici hanno utilizzato la Porta applicativa CAD per la consultazione di Documenti di Verifica, Autocertificazione ed Elenchi PEC, estrapolando fino a 5.400.000 documenti.

- **Soluzioni per la gestione degli aiuti alle imprese da parte della Pubbliche Amministrazioni:**

InfoCamere ha implementato una soluzione che prevede la gestione completa del processo di gestione dell'aiuto, dalla fase di progettazione ed esecuzione sul singolo bando all'attività di assistenza sia di natura tecnica sul funzionamento della soluzione sia di tipo normativo-procedurale. Oltre ad essere caratterizzata da elevati standard di flessibilità ed usabilità, la SGPA, ha un suo punto di eccellenza nell'integrazione nativa con i dati del Registro Imprese, grazie alla quale è possibile acquisire, durante le varie fasi del processo, informazioni aggiornate sulla situazione dell'impresa nel Registro Imprese.

Nell'arco del 2021, ha consolidato la collaborazione con alcune Pubbliche Amministrazioni centrali e locali. In particolare sono stati gestiti alcuni bandi per: (i) concessione di contributi per la realizzazione di iniziative promozionali a sostegno dei sistemi produttivi; (ii) finanziamenti agevolati e contributi a fondo perduto a favore di operatori economici e liberi professionisti; (iii) contributi a fondo perduto a fronte di finanziamenti erogati da banche/intermediari finanziari.

- **Domicilio digitale del cittadino:** INAD è l'elenco pubblico contenente i domicili digitali eletti dalle persone fisiche nonché dai professionisti e dagli enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi, elenchi o registri professionali o nel Registro Imprese. Si affianca a IPA – Indice delle Pubbliche Amministrazioni e ad INI-PEC – Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta elettronica certificata per professionisti iscritti in albi ed imprese, quest'ultimo gestito da InfoCamere. Il domicilio digitale attribuito attraverso INAD risulta valido ai fini del ricevimento delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale dalla Pubblica Amministrazione (sosti-

tuendo pertanto le raccomandate cartacee). AgID nel secondo semestre 2021 ha predisposto e pubblicato le Linee Guida contenenti le regole operative e di funzionamento dell'Indice. La realizzazione e gestione dell'indice sono affidate da AgID alle strutture informatiche delle Camere di Commercio e pertanto ad InfoCamere. È stata avviata quindi un'iniziativa progettuale che prevede di realizzare entro il primo semestre 2022 l'infrastruttura alla base dell'indice ed un portale che consentirà al soggetto abilitato di eleggere e gestire il proprio Domicilio e consultare delle informazioni contenute nell'Indice. Tutte le attività sono svolte in stretta collaborazione con AgID e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

- **Rifacimento del servizio "Osservatorio carburanti":** all'interno del portale "Osservatorio Carburanti" sono pubblicati i prezzi praticati e comunicati al MISE dai gestori, per tutte le tipologie di carburanti e per tutte le forme di vendita, di tutti gli impianti di distribuzione di carburante dell'intera rete stradale, in base all'obbligo stabilito dalla c.d. Legge Sviluppo (articolo 51 della legge n. 99 del 2009) e dai relativi provvedimenti attuativi (DM 15 ottobre 2010 e DM 17 gennaio 2013). In linea con quanto pianificato e concordato con l'Amministrazione, il 2021 ha visto il completamento di funzionalità verso:

- cittadini, per la ricerca degli impianti e la visualizzazione dei prezzi dei carburanti;
- gestori, per inserire anche in modalità mobile, i prezzi dei carburanti;
- Amministrazione, con una console statistica dedicata che consente la visualizzazione di dati aggregati ottenuti dall'analisi dell'archivio OsservaPrezzi.

Su indicazione del MISE, il "go-live" definitivo del servizio è previsto per gennaio 2022.

- **Deposito atti:** il servizio di deposito e consultazione atti presso InfoCamere, in attuazione della normativa vigente, D.L.22 ottobre 2016, n. 193 convertito con L. 1 dicembre 2016, n. 225, rende possibile la pubblicazione degli atti di riscossione secondo due principali modalità di deposito:

- trasmissione e pubblicazione massiva degli atti per i grandi Enti, quali Agenzia delle Entrate
- Riscossione e, a partire dall'effettiva attivazione, Agenzia delle Entrate;
- online a bassa automazione (il cd. deposito "smart") che consente il deposito e la pubblicazione degli atti a quegli Enti (prevalentemente medi e piccoli Comuni) che dispongono di un numero contenuto di documenti da pubblicare e per i quali sarebbe troppo oneroso sviluppare un flusso telematico di documenti analogo a quello previsto per i grossi Enti.

Il servizio nella prima parte del 2021 è stato utilizzato in misura ridotta rispetto agli anni precedenti, a seguito della sospensione delle attività di notifica di nuove cartelle e degli altri atti di riscossione, mentre negli ultimi mesi del 2021 si è registrata una ripresa dell'utilizzo degli strumenti di deposito e a dicembre il servizio assicura la pubblicazione di circa 230.000 atti.

- **Servizio PREMA per il MISE:** nel primo semestre 2021, in linea con i tempi concordati con il Ministero, è stata resa disponibile al MISE una versione completamente rinnovata dei servizi relativi al raggruppamento "Manifestazioni a Premio". Tale rinnovamento si è reso necessario per aggiornare le tecnologie utilizzate e implementare, oltre alle nuove funzionalità concordate con il Ministero anche il servizio di Assistenza 2.0 che assicura sia la condivisione di

informazioni all'utenza che utilizza il PREMA.
Quanto realizzato nel 2021 rappresenta la base per l'analisi e l'implementazione di potenziali ulteriori modifiche evolutive da concordare con il MISE.

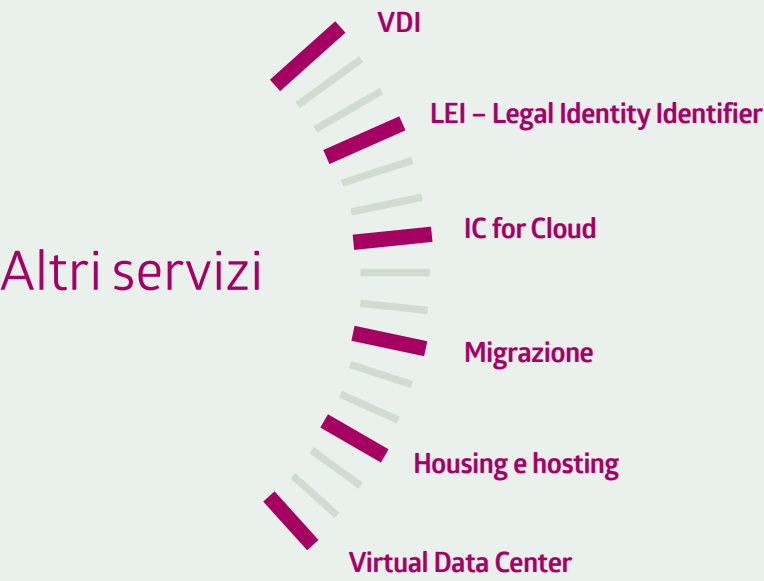
- **Realizzazione del Registro Pubblico Opere Cinematografiche e Audiovisive:** nel corso del 2021 è stato avviato il Registro delle Opere Cinematografiche e Audiovisive (PRCA) realizzato da InfoCamere in collaborazione con Istituto Luce - Cinecittà Spa e Direzione Cinema e Audiovisivo del Ministero della Cultura. Il Registro, istituito dall'art.32 della Legge 220/2016, consente ai produttori ed alle imprese cinematografiche o audiovisive di iscrivere le opere e di depositare atti per le opere già iscritte consentendo ad ogni utente la consultazione. L'avvio di questo Registro ha rappresentato una vera e propria rivoluzione in ottica di digitalizzazione dei processi amministrativi. Prima dell'avvio del PRCA le pratiche di iscrizione delle opere venivano consegnate a mano presso gli sportelli della SIAE e anche la consultazione doveva avvenire fisicamente presso gli uffici. Con l'avvio del Registro il processo è totalmente telematico, prevede l'accesso tramite SPID e CIE oltre al pagamento dei diritti di segreteria tramite PagoPA.

DIGITAL HUB PER LE IMPRESE: SERVIZIO DI COLLEGAMENTO TELEMATICO CON LA PIATTAFORMA DIGITALE NAZIONALE DATI (PDND)

Nel corso del 2021 InfoCamere e Unioncamere, in rappresentanza delle Camere di Commercio, hanno presentato a diversi stakeholder istituzionali la proposta di realizzare un servizio digitale di dialogo tra Imprese e Stato con l'obiettivo di fornire un contributo, concreto e in tempi brevi, alla semplificazione dei rapporti tra Imprese e Pubblica Amministrazione. Tale proposta, nell'ambito dei «Servizi digitali e cittadinanza digitale» ha trovato riscontro nel Decreto Legge n. 152/2021, convertito con modificazioni dalla legge n. 233/2021, che ha stabilito che le Camere di Commercio, per il tramite del gestore del sistema informativo nazionale mettono a disposizione delle imprese il servizio dedicato di collegamento telematico con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) che "consente alle imprese di effettuare controlli automatizzati e di acquisire certificati relativi ai propri fatti, stati e qualità". Il nuovo servizio consentirà, senza spostamento né duplicazione di dati, di fornire automaticamente "risposte certificate" a "domande autorizzate" volte ad attestare l'identità dell'impresa ed il possesso della maggior parte dei requisiti tramite l'utilizzo efficiente delle principali banche dati delle PA, limitando al minimo i documenti, le dichiarazioni e di conseguenza le attività di istruttoria e rispondendo nel contempo all'esigenza di semplificazione e di de-burocratizzazione dei processi e delle procedure nei rapporti fra Pubblica Amministrazione ed imprese.



ULTERIORI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA SEMPLIFICAZIONE



Il Gruppo InfoCamere mette a disposizione servizi IT personalizzabili e caratterizzati da flessibilità dell'offerta e assistenza garantita. Infatti, tutte le soluzioni proposte prevedono anche servizi di supporto, backup, monitoraggio e presidio organizzati in processi aderenti alle Best Practices ITIL e conformi ai Requisiti della Certificazione ISO/IEC 20000-1.

- **Servizio di housing per i Data Center e relativa estensione:** in un'ottica di efficientamento dei servizi erogati ai soci, InfoCamere ha predisposto delle aree del Data Center di Padova per ospitare le infrastrutture di clienti privati che hanno optato per esternalizzare il loro Data Center. L'estensione del Data Center consente, sfruttando le tecnologie più innovative e le esperienze maturate nel campo, di applicare soluzioni in grado di propagare reti ed infrastrutture del cliente, una sorta di Cloud ibrido, garantendo efficienza e continuità dei servizi.
- **IC for Cloud Virtual Data Center:** qualificata da AgID come *Cloud Service Provider* per la fornitura di servizi Cloud alla Pubblica Amministrazione, InfoCamere mette a disposizione il servizio *IC for Cloud Virtual Data Center*, servizio hosting di tipo infrastrutturale studiato per offrire alle Pubbliche Amministrazioni la possibilità di creare e gestire in autonomia un proprio Virtual Data Center tramite l'acquisto di una quantità personalizzabile di risorse computazionali (vCPU, RAM), di rete (es. VLAN, IP pubblici, virtual firewall), spazio disco e servizi a corredo (es. backup, antivirus, DNS), il tutto con piena garanzia del rispetto di tutti i requisiti di sicurezza ed affidabilità necessari.

- **Servizio VDI (Virtual Desktop Infrastructure):** servizio che permette di ospitare dei desktop virtuali all'interno dei Data Center InfoCamere (modalità PAAS). La soluzione contempla l'erogazione di desktop di ultima generazione, con S.O. MS Windows. CPU, memoria ed applicazioni sono personalizzabili, il servizio di gestione è incluso o condiviso con il cliente.
- **Servizi di migrazione:** InfoCamere mette a disposizione competenze e know-how per elaborare soluzioni di migrazione infrastrutturali in grado di rispondere ai requisiti funzionali e prestazionali richiesti dal cliente.
- **Progettazione Infrastrutture e Consulenze Professionali:** Soluzioni on demand quali IAAS, SAAS, PAAS sono solo alcuni modelli disegnati e gestiti da InfoCamere, assicurando elevati Skill nelle risorse impiegate. InfoCamere ha maturato le competenze per progettare soluzioni mettendo sempre in primo piano la prospettiva di crescita e l'efficienza. Cisco, CheckPoint, Vmware, Microsoft, Linux Red Hat, Netapp, EMC sono alcune delle scelte tecnologiche nelle quali InfoCamere ha consolidato le proprie esperienze negli ultimi anni.
- **LEI – Legal Identity Identifier:** InfoCamere è accreditata Local Operating Unit (LOU) presso la GLEIF (Global Legal Entity Identifier Foundation), per erogare il servizio di rilascio, rinnovo e la gestione informatica del codice LEI nell'ambito delle iniziative internazionali per il contenimento del rischio di default e per l'anti-riciclaggio. Nel primo semestre 2021 è stata portata a termine l'attività di rifacimento del servizio massivo di assegnazione e rilascio dei codici LEI, funzionalità utilizzata prevalentemente da quei soggetti che gestiscono una pluralità di richieste di codici per conto della propria clientela; nella seconda parte dell'anno è stata completata la gestione dell'accreditamento e attivazione dei nuovi utenti ed è stata portata a termine la campagna di migrazione degli utenti che utilizzavano il precedente servizio. Il rilascio è stato accompagnato da alcune campagne promozionali verso l'utenza potenziale del servizio, condotte attraverso il portale InfoCamere-LEI e con l'utilizzo di campagne di mailing e sui social media. Parallelamente alla realizzazione di queste attività, InfoCamere ha avviato nella seconda parte del 2021 la revisione di alcuni flussi operativi per l'implementazione delle linee guida del ROC (Regulatory Oversight Committee, gruppo di autorità pubbliche appartenenti ai diversi paesi aderenti) che prevedono l'adeguamento del servizio entro marzo 2022. Tale revisione investe vari aspetti regolatori tra cui le relazioni tra fondi, la classificazione delle Pubbliche Amministrazioni e la gestione degli eventi che riguardano la vita dell'impresa. Con particolare riferimento alle relazioni tra fondi, l'aggiornamento introduce ulteriori procedure di accreditamento per la valutazione dei requisiti di ciascuna Local Operating Unit da parte della GLEIF (Global Lei Foundation).

ATTIVITÀ PROGETTUALI IN AMBITO EUROPEO

Nel corso del 2020 sono state molteplici le attività progettuali svolte da Unioncamere ed InfoCamere in ambito europeo e legate ai fondi messi a disposizione dalla Commissione:

- **Progetto TOOP - The Once Only Principle:** Nel corso del 2021 si è concluso il progetto "TOOP - The Once Only Principle" che si era posto l'obiettivo di realizzare un prototipo che validi l'applicabilità del principio "Once Only" a livello europeo, in modo che le Pubbliche Amministrazioni europee possano scambiarsi informazioni ufficiali senza doverle richiedere all'impresa. I risultati del progetto saranno quindi utilizzati nei prossimi mesi, quando la Commissione guiderà l'implementazione del principio "Once Only" da parte di tutti gli stati membri, come richiesto dal Single Digital Gateway, il regolamento europeo che introduce il principio stesso a livello europeo che è richiamato da un'azione del PNRR italiano.
- **Progetto EBOCS - European Beneficial Ownership and Control Structures:** attività progettuale conclusa nel corso del 2021 con la consegna dei risultati di progetto alla Commissione Europea. Lo scopo principale dell'attività progettuale è stato di sperimentare un servizio che permetta di effettuare ricerche per impresa o persona su tutti i registri europei collegati, e di evidenziare attraverso una visualizzazione grafica eventuali legami tra imprese e persone anche a livello cross-border.
- **Progetto Ecosystem of Contracts - Modelling the European Economy:** attività progettuale conclusa nel corso del 2021 con la consegna dei risultati di progetto al Project Officer della Commissione Europea. L'obiettivo era quello di sviluppare un nuovo modello macroeconomico per la simulazione dell'economia UE, che facesse emergere anche il valore degli asset cosiddetti intangibili (ad esempio le competenze individuali, le strutture e le risorse interne, le relazioni esterne all'azienda, ecc.). InfoCamere è stata impegnata nella realizzazione di due risultati progettuali: il primo mirava all'identificazione, pulizia ed analisi di fonti dati per la rappresentazione del framework di contratti descritto a livello teorico dai partner di progetto; l'altro ha visto la realizzazione di casi studio evoluti per la rappresentazione dell'economia come ecosistema di contratti. La partecipazione all'iniziativa ha permesso ad InfoCamere di presentarsi come ente esperto nella gestione ed analisi del dato ad organizzazioni di policy di alto livello quali la Commissione Europea, sottolineando al tempo stesso l'importanza di utilizzare fonti ufficiali quali il Registro Imprese per la definizione delle policy economiche.
- **Progetto Impulse:** iniziato a febbraio 2021 e della durata di 36 mesi, ha come obiettivo l'analisi multidimensionale dell'impatto sul Mercato Unico Europeo, dell'utilizzo di tecnologie cosiddette "disruptive" in processi e servizi pubblici (identità elettronica eID, blockchain, ecc.). In particolare l'analisi vuole verificare i benefici che tali tecnologie porteranno ai cittadini, alle imprese e alle Amministrazioni come ad esempio: abbattere le barriere all'accesso ai servizi, migliorare la percezione degli stessi, ridurre i tempi degli iter amministrativi, aumentare la sicurezza, rispettare la privacy (GDPR), ecc. Nel corso del 2021 è stata disegnata l'architettura

tura tecnologica e sono stati elaborati i requisiti per implementare ognuno dei sei casi d'uso individuati dal progetto, tra i quali anche quello proposto da Unioncamere ed InfoCamere, intitolato "Persons of business".

INFOCAMERE PER I PAGAMENTI



InfoCamere insieme alle Camere di Commercio, attraverso la ICONTO srl, offre ad Imprese, Professionisti e Pubblica Amministrazione uno strumento di semplificazione amministrativa in grado di agevolare i pagamenti elettronici dei servizi e-gov.

Il fulcro dell'offerta di ICONTO è *costituito da conti* di pagamento in grado di assicurare ai propri clienti:

- pagatori, una piena integrazione telematica dei processi di liquidazione delle spettanze (diritti, tariffe e imposte) con le applicazioni informatiche relative ai diversi servizi di e-government oltre ad ulteriori servizi di pagamento quali F24, PagoPA, addebiti SDD e bonifici su un conto di uscita;

- beneficiari, una piena integrazione dei servizi di incasso (servizio gateway: incassi mediante MAV, carte di credito, giroconti) con le applicazioni informatiche deputate all'erogazione di servizi in modalità telematica inclusi i servizi di rendicontazione, riconciliazione oltre che la messa a disposizione dei più diffusi strumenti di pagamento (addebiti SDD, bonifici SCT, deleghe F24, etc.).

L'offerta del conto e dei servizi di pagamento integrati avviene esclusivamente in modalità telematica (online) mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza; è previsto infatti che il cliente sia provvisto di firma digitale (per la sottoscrizione della documentazione contrattuale) e posta elettronica certificata (per tutte le comunicazioni). Inoltre, dal 2021 ICONTO svolge la funzione di Istituto Cassiere per le Camere di Commercio. Questo servizio è nato dal lavoro congiunto di InfoCamere e ICONTO e permette di gestire in maniera coordinata i flussi di incassi e pagamenti degli Enti camerali semplificando, a regime, le attività di riconciliazione contabile degli uffici amministrativi. ICONTO è il primo Istituto di Pagamento autorizzato a svolgere il ruolo di Cassiere di un ente pubblico.

EROGAZIONE "BONUS SCUOLA"

Ai sensi dell'art. 1, co 389 e 390, della legge 27 dicembre 2019 n. 160, è stato riconosciuto nel corso del 2021 alle istituzioni scolastiche statali e paritarie di ogni ordine e grado un contributo fino al 90 per cento della spesa sostenuta per l'acquisto di abbonamenti a quotidiani, periodici e riviste scientifiche e di settore, anche in formato digitale. Il bonus, riconosciuto ed erogato dal Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri mediante accredito sul conto corrente intestato ai beneficiari, è stato gestito da ICONTO, ingaggiato per la generazione dei bonifici agli aventi diritto.

SERVIZIO TESORERIA

Concluse le attività di sperimentazione, il nuovo servizio di Istituto Cassiere è stato avviato a pieno regime nel corso del 2021. In risposta alle novazioni normative introdotte sui pagamenti, nel primo trimestre è stata attivata l'integrazione tra il Modulo unico pagamenti PagoPA, MOPA, ed i servizi ICONTO per i pagamenti POS con PagoPA. Le Camere che hanno attivato ICONTO come Istituto Cassiere hanno giovato quindi di un servizio totalmente digitalizzato per veicolare le transazioni di pagamento a sportello tramite carte elettroniche secondo le linee guida del sistema PagoPA.

La qualità dei nostri servizi e le relazioni con i clienti

LA QUALITA' DEI SERVIZI

InfoCamere si impegna ad adottare, per lo sviluppo e il miglioramento delle sue infrastrutture e dei sistemi, un approccio efficiente e responsabile orientato allo sviluppo sostenibile, alla qualità, alla sicurezza delle informazioni e al rispetto dell'ambiente. Per governare le complessità collegate al suo business ed assicurare un miglioramento continuo dei propri risultati, ha predisposto dei Sistemi di Gestione aziendali certificati secondo gli standard ISO.

- **Certificazione Sistema Qualità:** A partire dal 1997 InfoCamere si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo lo standard ISO 9001, aggiornandolo nel corso degli anni e, da ultimo a marzo 2021, allo standard ISO 9001:2015.
- **Certificazione Sicurezza delle Informazioni:** A partire dal 2012 InfoCamere si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato secondo lo standard ISO 27001, attualmente nella versione UNI CEI ISO/IEC 27001:2017 rinnovata a marzo 2021.
- **Certificazione Sicurezza in Cloud:** A partire dal 2019 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 27018:2019 per la protezione dei dati personali nei servizi "in cloud" secondo lo standard ISO, da ultimo rinnovata a marzo 2021.
- **Certificazione Privacy in Cloud:** A partire dal 2019 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 27018:2019 per la protezione dei dati personali nei servizi "in cloud" secondo lo standard ISO, da ultimo rinnovata a marzo 2021.
- **Certificazione Ambientale:** A partire dal 2017 InfoCamere ha ottenuto la Certificazione Ambientale secondo lo standard ISO 14001, confermata nella versione ISO 14001:2015 a gennaio 2021.
- **Attestato EMAS:** Nel 2018 InfoCamere ha ottenuto l'attestato EMAS, che certifica l'effettuazione dell'analisi ambientale, degli audit interni e l'elaborazione di una dichiarazione ambientale in conformità del Regolamento EMAS, da ultimo confermato a dicembre 2021.
- **Dichiarazione Ambientale:** Collegata all'ottenimento dell'attestato EMAS, nel 2018 InfoCamere ha redatto la Dichiarazione Ambientale, per fornire una valutazione degli aspetti diretti e indiretti e delle prestazioni ambientali dell'azienda. La Dichiarazione è stata aggiornata al Regolamento CE 1221/09 (EMAS) - come modificato dai Regolamenti UE 1505/2017 e 2026/2018 - a dicembre 2021.

- **Sistemi di Gestione della Continuità Operativa:** Nel 2018 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO 22301 per l'erogazione di servizi informativi in continuità operativa secondo gli standard ISO, attualmente nella versione UNI EN ISO 22301:2014 rinnovata a marzo 2021.
- **Sistema di Gestione dei Servizi Informatici:** A partire dal 2018 InfoCamere si è dotata di un Sistema di Gestione dei Servizi Informatici certificato secondo lo standard ISO 20000-1, attualmente nella versione ISO/IEC 20000-1:2011 rinnovata a marzo 2021.
- **Certificazione Qualità Dati Registro Imprese:** Nel dicembre 2019 InfoCamere ha ottenuto la certificazione ISO/IEC 25012:2008 per la qualità dati Registro Imprese secondo lo standard ISO.
- **Certificazione Prestatori di Servizi fiduciari Qualificati:** A marzo 2020 InfoCamere ha ottenuto la certificazione Prestatori di Servizi fiduciari Qualificati, Regolamento (UE) 910/2014 "eIDAS" per l'emissione di Certificati Qualificati per la firma elettronica.
- **Certificazione Centri di trasferimento tecnologico del Piano Industria 4.0:** Da settembre 2020 InfoCamere è in possesso della certificazione Centri di trasferimento tecnologico del Piano Industria 4.0, rilasciata da Unioncamere.

InfoCamere ha in corso ulteriori progetti per ampliare le certificazioni in essere: nel 2022 è previsto l'ottenimento della certificazione ANSI/TIA 942-B-2017 Rating 3 Standard di esercizio DATA CENTER e dell'accreditamento di InfoCamere come conservatore nel Marketplace dei servizi di conservazione AgID.

Infine, per erogare il servizio di conservazione a norma per la Pubblica Amministrazione, dal 1 ottobre 2015 InfoCamere è accreditata dall'Agenzia per l'Italia Digitale a svolgere la conservazione dei documenti informatici come previsto dall'art. 44-bis del D.lgs. 82/2005 e s.m.i..

CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo InfoCamere considera la qualità un valore da coltivare mediante azioni concrete che si traducono in orientamento al Cliente, leadership, impegno delle persone, approccio per processi e miglioramento continuo delle prestazioni.

Tali valori sono espressi nella "Politica di Qualità" di InfoCamere, che da anni si impegna a veicolare la propria attenzione verso la qualità sia all'interno dell'azienda che all'esterno, utilizzando come canali preferenziali la intranet e il sito web aziendale. La Politica viene applicata a tutti i livelli: dagli obiettivi aziendali a quelli individuali.

Fattore chiave per il successo duraturo e il perseguimento degli obiettivi prefissati è la costruzione di rapporti di fiducia e di costante interazione e ascolto con i propri clienti e le parti interessate, che offrono la possibilità di creare maggiore valore non solo per il cliente ma anche per l'Azienda stessa.

Il Gruppo imposta e gestisce le attività aziendali per processi e definisce gli opportuni indicatori

di efficacia ed efficienza, secondo un’ottica di miglioramento continuo e di ottenimento di elevati standard.

Annualmente InfoCamere verifica il grado di soddisfazione dei propri clienti attraverso campagne di Customer Satisfaction, al fine di perseguire il miglioramento continuo e di conoscere il livello di gradimento dei servizi erogati, la cui qualità deve essere adeguata alle crescenti esigenze del mercato. Le categorie di clienti cui sono rivolte le rilevazioni di Customer Satisfaction sono le **Camere di Commercio** e gli **Utenti Diretti** (imprese e professionisti).

Camere di Commercio

Il grado di soddisfazione da parte delle Camere di Commercio viene valutato mediante due tipologie di rilevazioni (valutazioni su una scala da 1 a 10):

- Interviste “de visu” ai Segretari Generali

Nel 2021 la campagna di interviste rivolta ai Segretari Generali ha coinvolto il 93% delle Camere di Commercio che, a seguito degli accorpamenti, sono diminuite a 73.

INTERVISTE	2021	2020
Numero Camere coinvolte	68 (su 73)	72 (su 79)
Percentuale Camere di Commercio coinvolte	93%	91%
MEDIA GENERALE CUSTOMER SATISFACTION	9,1	8,9

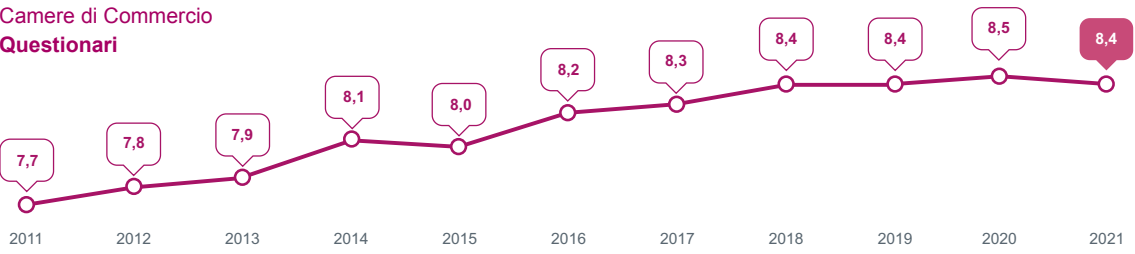
La valutazione è stata positiva e in aumento (+0,2) rispetto al 2020.

- Questionario ai Dirigenti e alle Posizioni Organizzative

Il questionario rivolto ai Dirigenti e alle Posizioni Organizzative ha ottenuto 473 risposte pari al 75% dei questionari inviati che hanno mostrato un livello di soddisfazione media di 8,4.

QUESTIONARIO	PUNTEGGI MEDI	
	2021	2020
InfoCamere soddisfa le esigenze della Camera di Commercio?	8,2	8,2
Il Consulente Cliente InfoCamere dedicato svolge il proprio incarico in linea con le esigenze manifestate dalla Camera di Commercio?	9,0	8,9
Punteggio complessivo alle azioni e ai contributi di InfoCamere per la Camera di Commercio	8,2	8,6
Soddisfazione complessiva dei servizi di InfoCamere utilizzati	8,2	8,2
MEDIA GENERALE CUSTOMER SATISFACTION	8,4	8,5

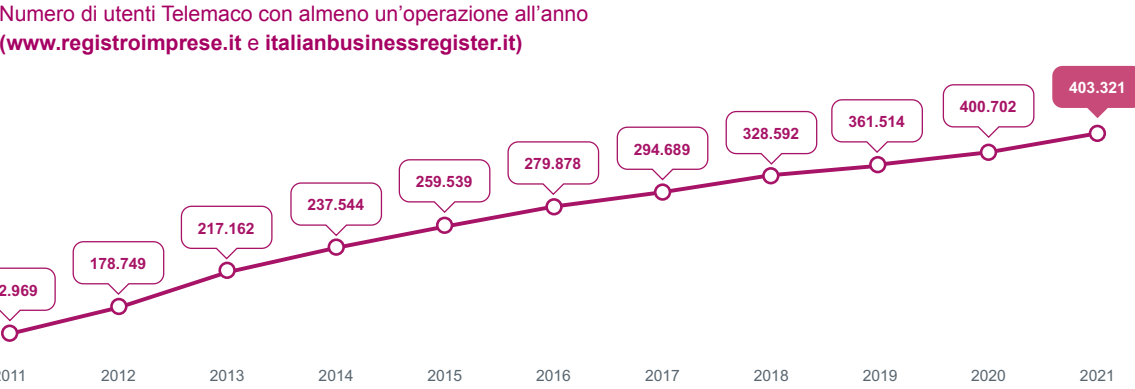
Di seguito il trend dei risultati derivanti dall’analisi dei questionari rivolti ai Dirigenti e alle Posizioni Organizzative dal 2010 al 2021.



Nel 2021, compatibilmente con le difficoltà derivate dal prolungarsi dello stato emergenziale, i Segretari Generali hanno risposto con parere e valutazioni favorevoli e premianti rispetto al 2020, in merito alle strumentazioni messe a disposizione delle Camere e delle imprese. I Dirigenti e le figure apicali camerali hanno richiesto una maggiore attenzione, rispetto all’anno precedente, sulle azioni ed i contributi specifici di InfoCamere nei confronti delle singole Camere di Commercio.

Utenti Diretti Servizio Telemaco

Gli utenti Telemaco sono costantemente aumentati negli anni, passando da un totale di 125.090 utenti attivi nel 2010 a 403.321 nel 2021, come illustrato nel grafico seguente:



Parallelamente all’indagine eseguita sul personale delle Camere di Commercio, anche per gli utenti esterni, principalmente imprese e professionisti, sono state effettuate interviste telefoniche. Sono stati coinvolti 1.200 clienti che utilizzano il Servizio Telemaco tramite il portale registroimprese.it al fine di valutarne il livello di gradimento (su una scala da 1 a 10). L’indagine è stata rivolta a due diverse categorie di utenti: 600 utenti dei servizi di sola consultazione (Inquiry) e 600 utenti che inviano pratiche telematiche (Pratiche).

CS UTENTI DIRETTI TELEMACO	2021	2020
Soddisfazione Complessiva UTENTI INQUIRY	8,70	8,64
Soddisfazione Complessiva UTENTI PRATICHE	8,44	8,49

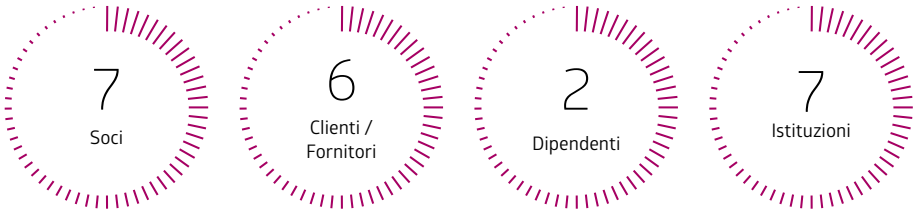
Nel 2021 il grado di soddisfazione complessiva sul servizio Telemaco è pari al 8,70 (+0,06 rispetto al 2020) per coloro che effettuano solo consultazioni e al 8,44 (-0,05 rispetto al 2020) per coloro che inviano pratiche telematiche. Questi risultati mostrano che la percezione della qualità dei servizi delle Camere erogati da InfoCamere è elevata e tendenzialmente stabile.

RELAZIONI CON I SOCI E PARTNER

Oltre alla campagna di customer satisfaction, il Gruppo InfoCamere si relaziona periodicamente con le Camere di Commercio socie al fine di comprendere le loro esigenze, interessi, aspettative e identificare le migliori modalità di generare valore condiviso nel medio e lungo termine. Il processo di confronto prevede diverse forme di contatto e scambio di informazioni di cui una parte è effettuata direttamente da parte di consulenti camerali, responsabili di area territoriale, anche partecipando ad incontri allargati ad altre istituzioni quali comuni, regioni, università, etc. Il Gruppo inoltre congiuntamente a Unioncamere coordina delle iniziative cui le Camere partecipano attivamente, spesso nella forma di gruppi di lavoro. InfoCamere aderisce sempre a tutte le iniziative correlate al digitale e alle piattaforme informatiche del Sistema Camerale. InfoCamere organizza periodicamente con i Segretari delle Camere di Commercio degli incontri per fare il punto sulle più importanti linee di sviluppo delle proprie attività, sui temi dell'innovazione e della tecnologia e per discutere delle attese strategiche del Sistema Camerale verso la società consortile. Costante è l'attenzione anche per gli utenti fruitori dei servizi camerali; in particolare in occasione della progettazione e del rilascio di nuovi servizi, InfoCamere organizza Focus Group con l'obiettivo di ricevere indicazioni utili e spunti di miglioramento.

Per approfondire l'attività del Gruppo InfoCamere come host, si rimanda al [Capitolo 6 InfoCamere e la collettività](#).

Il numero di visite
al Data Center 2021



PLATFORM:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020/2021

AMBITO D'AZIONE: Tecnologia e innovazione

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
	Mantenimento di alti livelli di innovazione	Effettuate le attività di sperimentazione di SDWAN (Software Defined Wan), completate con successo. Di seguito le principali milestone raggiunte: i) Implementazione della piattaforma SD-WAN per la virtualizzazione della rete che interessa le sedi InfoCamere di Padova, Roma, Bari e Milano; ii) Installazione della tecnologia SD-WAN in 20 sedi delle Camere di Commercio.
	Continuo impegno per il mantenimento e miglioramento della continuità dei servizi	Mantenuta la certificazione 22301 sulla continuità operativa.
		Valutazione continua e relativo ampliamento del campo di applicazione della continuità operativa.
		Eseguiti Test organizzativi e tecnologici su diversi scenari di emergenza, quali ad esempio i test antincendio e i test sui pc oggetto della simulazione di Disaster Recovery nella sede di Milano. In tale occasione è stato inoltre testato anche il buon funzionamento della logistica del sito, verificando sia gli aspetti organizzativi sia quelli tecnologici. Anche la situazione pandemica è stata considerata come test per la gestione di situazioni emergenziali.
	Mantenimento di alti livelli di servizio delle applicazioni	Inserita la formazione sulla continuità operativa nell'Induction dei nuovi assunti, estesa successivamente a tutto il personale del Gruppo. Completata la formazione specifica del management sul tema. Sono qualificate come momenti formativi sulla continuità operativa anche le esercitazioni per la Disaster Recovery.
		Monitoraggio continuo per garantire il mantenimento dei livelli di servizio conformi agli standard aziendali.
		Costante utilizzo e sviluppo del processo di Problem Management per l'individuazione delle cause primarie degli incidenti e la relativa prevenzione.

Per conoscere gli obiettivi dedicati a migliorare la qualità dei servizi e agli investimenti in tecnologia e innovazione del **Piano di Sostenibilità 2020-2021** del Gruppo InfoCamere, si rimanda al sito internet www.InfoCamere.it alla sezione ["Chi siamo – Sostenibilità"](#).

“

Valorizzazione,
benessere e ascolto
delle persone



People

Il benessere e la crescita
delle nostre persone

CAPITOLO 3

Il benessere e la crescita delle nostre persone

CAPITOLO 3

Gestione responsabile delle risorse umane

1.074 dipendenti del Gruppo

23.968 ore di formazione erogate

97% smart worker

Banca ore solidale

Il Gruppo InfoCamere vede nelle persone un capitale da conservare e migliorare mediante percorsi di crescita personale e professionale. Crede nel costante aggiornamento e formazione dei dipendenti come fattore determinante e indispensabile per lo sviluppo professionale delle persone, per la diffusione dei valori e dei principi aziendali e, di conseguenza, per la crescita globale e delle aziende appartenenti al Gruppo.

Per il Gruppo InfoCamere la gestione e lo sviluppo delle risorse umane si basa su azioni orientate alla valorizzazione, alla crescita e alla costante formazione del personale, consapevole che i risultati raggiunti dal Gruppo sono frutto dell'impegno quotidiano delle persone.

Per questo il Gruppo offre ai propri dipendenti qualità del lavoro e dei rapporti umani investendo costantemente su salute e la sicurezza, su iniziative che migliorino la conciliazione vita-lavoro e su contesti lavorativi, modellando gli spazi secondo logiche di sostenibilità ambientale e sociale che incentivino lo scambio e la condivisione.

LE PERSONE DEL GRUPPO

Il contesto altamente tecnologico in costante evoluzione nel quale il Gruppo opera impone un miglioramento continuo delle professionalità per far fronte efficacemente ai cambiamenti: questo comporta notevoli investimenti in formazione da sempre sostenuti e la costante attenzione nell'utilizzo delle opportunità offerte dai Fondi Paritetici Professionali.

Dal 2017 è applicato ai dipendenti il nuovo CCNL Industria Metalmeccanica e un nuovo contratto di secondo livello: sono stati introdotti istituti attenti alla conciliazione vita-lavoro volti ad aumentare la produttività del personale; è stata implementata una piattaforma per la gestione del welfare a fronte di un'erogazione sotto tale forma prevista sia dal CCNL sia dall'Accordo Integrativo Aziendale, aggiornato da ultimo dal 1° gennaio 2020 e valevole fino al 31 dicembre 2022.

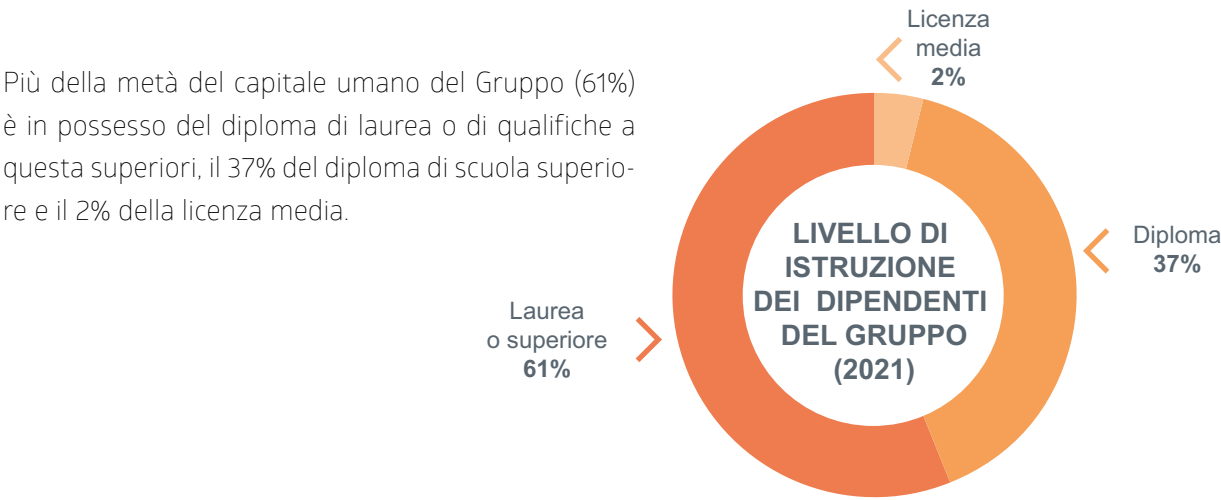
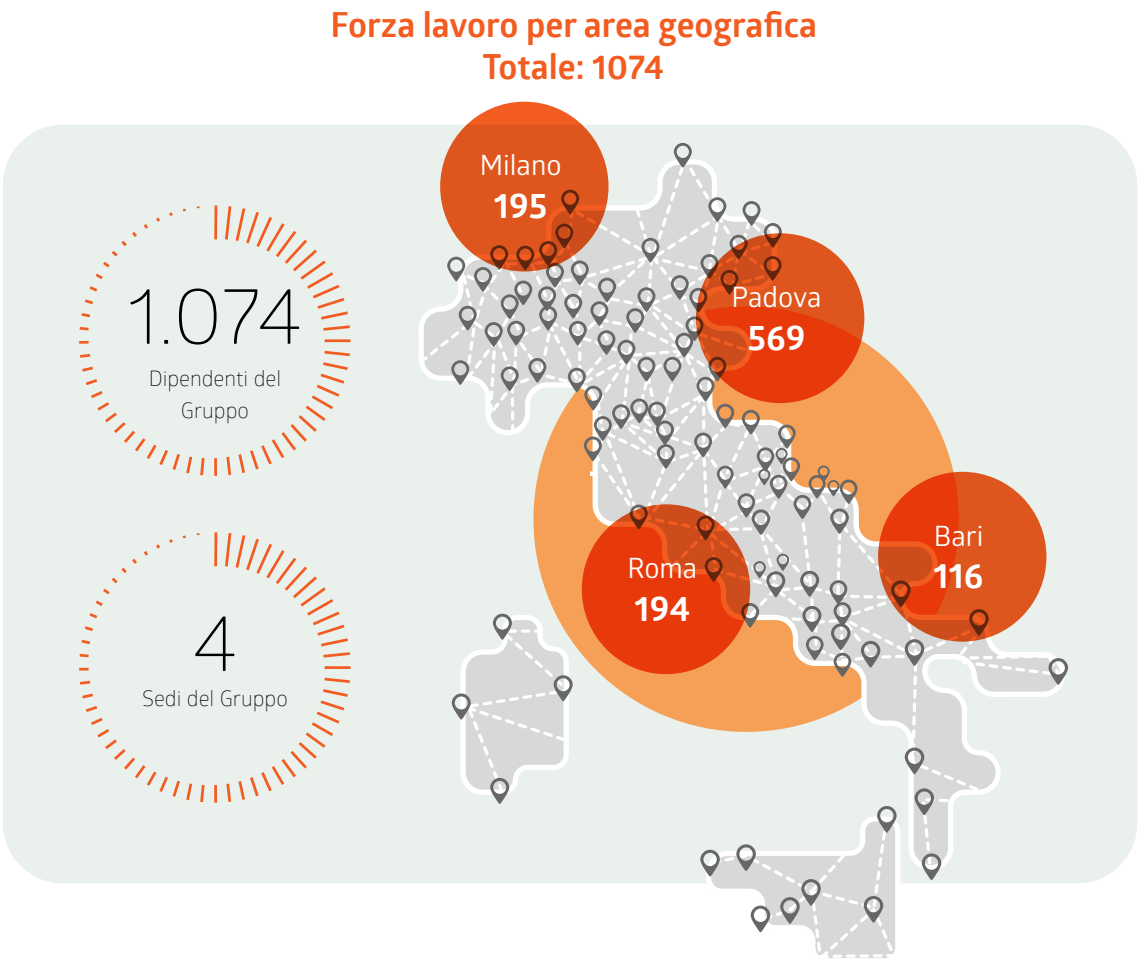
La Società promuove il rispetto del lavoro e dei lavoratori evitando ogni forma di discriminazione facendosi garante del pieno rispetto dei Diritti fondamentali dell'uomo, tenuto conto dei principi contenuti nella dichiarazione ONU sui Diritti dell'Uomo. I rapporti con e tra i dipendenti del Gruppo sono improntati al rispetto reciproco dei diritti e della libertà della persona e non sono tollerate discriminazioni, molestie o vessazioni in qualsiasi forma si manifestino.

Al personale è garantito il diritto di formare, organizzare e partecipare a sindacati di propria scelta oltre che di contrattare collettivamente, incentivando la partecipazione e il coinvolgimento responsabile.

Le relazioni lavorative sono gestite tramite confronto con le Rappresentanze Sindacali Unitarie aziendali (di seguito RSU) che curano la contrattazione collettiva aziendale affiancate da sigle sindacali a livello locale e nazionale. Il Gruppo garantisce alle RSU, oltre alle informative previste dalla legge e dal CCNL, anche ulteriori informative quali a titolo esemplificativo l'organizzazione del lavoro, le modifiche della struttura organizzativa, la formazione professionale, l'andamento degli accordi di 2° livello, dello smart working e del risparmio delle risorse energetiche.

OCCUPAZIONE E TURNOVER

Alla chiusura dell’esercizio 2021 Il Gruppo conta di 1.074 dipendenti.



Il Gruppo InfoCamere crede nei rapporti di lavoro stabili e duraturi nel tempo, favorendo forme di lavoro part time e flessibili che coniughino le esigenze di elasticità e dinamicità dei propri dipendenti.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO PER GENERE E TIPO DI CONTRATTO						
TIPO DI CONTRATTO	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Tempo Indeterminato	615	450	1.065	613	464	1.077
Tempo Determinato	4	5	9	5	3	8
TOTALE	619	455	1.074	618	467	1.085
Full-Time	614	364	978	613	372	985
Part-time	5	91	96	5	95	100
TOTALE	619	455	1.074	618	467	1.085

BANCA ORE SOLIDALE

Dal 2020 è attiva la Banca ore solidale del Gruppo InfoCamere a supporto dei dipendenti. L’istituto prevede la possibilità di cedere volontariamente e gratuitamente residui di PAR di anni pregressi che confluiscono in un “Fondo Permanente”, al quale i dipendenti in particolari condizioni di difficoltà e/o necessità possono accedere secondo le modalità descritte nell’accordo Integrativo Aziendale.

Nel corso del 2021 la composizione delle varie figure professionali non ha subito cambiamenti rilevanti.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO PER GENERE E FIGURA PROFESSIONALE						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	20	9	29	21	10	31
Quadri	67	26	93	69	27	96
Impiegati	532	420	952	528	430	958
TOTALE	619	455	1.074	618	467	1.085
PERCENTUALE	58%	42%	100%	57%	43%	100%

Il 38% del personale con qualifica di Dirigente e il 57% del personale con qualifica di Quadro sono nati nella stessa regione dove ha luogo la sede del Gruppo nella quale svolgono l’attività lavorativa abituale (Padova, Roma, Milano, Bari).

Nel 2021 il 61% della popolazione aziendale del Gruppo presenta un'età inferiore a 50 anni registrando un incremento del 4% rispetto al 2020.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO PER FASCIA D'ETÀ E FIGURA PROFESSIONALE								
FIGURA PROFESSIONALE	2021				2020			
	<30anni	30-50 anni	>50anni	TOTALE	<30anni	30-50 anni	>50anni	TOTALE
Dirigenti	-	6	23	29	-	6	25	31
Quadri	-	30	63	93	-	25	71	96
Impiegati	40	580	332	952	42	537	379	958
TOTALE	40	616	418	1.074	42	568	475	1.085
PERCENTUALE	4%	57%	39%	100%	4%	52%	44%	100%

Il Gruppo InfoCamere conferma la propria volontà di investire nelle future generazioni: i “Millennials” con un'età media di 36 anni hanno registrato un aumento rispetto al 2020 pari al 21% coprendo una percentuale sempre maggiore dell'organico.

	MILLENNIALS					
	2021			2020		
	Maschi	Femmine	TOTALE	Maschi	Femmine	TOTALE
1980s	180	105	285	152	97	249
1990s	51	24	75	37	12	49
TOTALE COMPLESSIVO	360			298		
Percentuale su organico	34%			27%		
Titolo di studio	78% laureati			77% laureati		
Età media	36 anni			34 anni		



InfoCamere ha rinnovato anche per il 2021 accordi con le Università per ospitare percorsi di stage e tirocinio rivolti a giovani studenti interessati ad effettuare un'esperienza lavorativa in una delle sedi del Gruppo. In particolare sono stati attivati stage e tirocini, con un totale di n. 21 percorsi.

LAVORATORI ESTERNI PER GENERE E TIPOLOGIA						
TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Contratti di somministrazione al 31 dicembre	7	13	20	6	2	8
Stage e tirocini attivati nell'anno	14	8	22	12	1	13
TOTALE	21	21	42	18	3	21

Per ulteriori informazioni sul tema collaborazioni con scuole e Università si rinvia al [Capitolo 5 "Place - i luoghi di incontro"](#).

TURNOVER

Si riporta di seguito il dettaglio del turnover del 2021.

TURNOVER PER GENERE						
TURNOVER	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Assunzioni	33	22	55	47	16	63
Cessazioni	36	20	56	20	24	44

TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ								
TURNOVER	2021				2020			
	<30anni	30-50 anni	>50anni	TOTALE	<30anni	30-50 anni	>50anni	TOTALE
Assunzioni	7	44	4	55	8	51	4	63
Cessazioni	2	14	40	56	-	1	43	44

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Il Gruppo InfoCamere utilizza la Intranet aziendale come strumento di lavoro quotidiano per lo scambio di notizie e informazioni, la condivisione della mission, della vision e dei valori del Gruppo oltre che dei risultati aziendali e dell'andamento dei servizi e dei nuovi progetti. È inoltre disponibile una sezione dedicata alla Sostenibilità - con la politica, gli obiettivi aziendali di sviluppo sostenibile e gli eventi connessi e la rassegna stampa degli articoli pubblicati dai maggiori quotidiani italiani relativi alle aziende del Gruppo InfoCamere, Pubblica Amministrazione, ICT, innovazione, economia etc..

Nella sezione *"People&Community"*, partecipando a forum e discussioni, i dipendenti possono condividere informazioni o esprimere la loro opinione su argomenti vari, anche non riferiti all'attività aziendale. In linea con la cultura del riuso, grazie a tali forum, i dipendenti possono scambiare tra di loro beni di seconda mano.

Per la gestione dell'emergenza sanitaria, la intranet è stata un importante strumento di comunicazione ai dipendenti del Gruppo delle disposizioni aziendali in tema di salute, sicurezza e prevenzione della diffusione del contagio. Nello specifico sono stati pubblicati protocolli interni per le misure di contenimento del rischio, pillole informative sulle norme di comportamento e sulle modalità di rientro nelle sedi, planimetrie degli ambienti con indicazione delle postazioni di lavoro fruibili per garantire la distanza sociale e dei percorsi obbligati da seguire per gli spostamenti nelle sedi e le procedure per il controllo del green pass. Inoltre, è stata implementata la funzione *"servizio delivery per il pranzo"* che ha permesso alle persone del Gruppo InfoCamere di ordinare il pasto dai locali esterni convenzionati.

LA COMUNICAZIONE INTERNA SOSTENIBILE

Nel 2021 sono continuate le campagne di comunicazione interna volte ad incentivare il coinvolgimento dei dipendenti verso comportamenti responsabili con l'obiettivo di diffondere i principi di sviluppo sostenibile. Attività di sensibilizzazione sono state realizzate attraverso la condivisione nella intranet di notizie relative al raggiungimento di importanti obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2021 (istituto della banca ore solidale, certificazioni ISO 14001, EMAS, campagna plastic free e street art per la sede di Padova); la partecipazione di InfoCamere ad eventi di rilevanza nazionale per raccontare le iniziative aziendali nell'ambito della sostenibilità (il Salone della CSR,

APP MYIC

Dal 2019 è disponibile per i dipendenti del Gruppo InfoCamere l'app MyIC, applicazione aziendale, sviluppata internamente, che permette di avere sempre agevolmente a portata di mano alcuni dei principali strumenti di lavoro e di informazione di InfoCamere, prima accessibili solo attraverso la intranet aziendale. Tra le funzionalità disponibili, integrate anche per far fronte all'emergenza sanitaria, si citano: disponibilità delle sale riunioni, lettura della rassegna stampa del Gruppo, e gestione delle timbrature, ferie e permessi, autocertificazione dello stato di buona salute.

il Pa Social Day, la partecipazione al premio PA sostenibile e resiliente); gli obiettivi aziendali legati alla riduzione dell'uso della carta; l'organizzazione di webinar specifici di cultura aziendale rivolti alla diffusione del percorso di Sostenibilità in InfoCamere e a tematiche connesse (ad esempio la corretta alimentazione da tenere durante le giornate di smart working). Inoltre, al fine di dare massima diffusione delle decisioni prese alla COP 26 di Glasgow, è stato organizzato un evento interno dal titolo *"Il cambiamento climatico cambierà davvero il nostro futuro? Cosa ci racconta la Scienza e cosa è stato deciso alla COP 26 di Glasgow"*.

Altre iniziative rilevanti sono state l'adesione alla giornata mondiale senz'auto del 22 settembre, per la quale InfoCamere ha riconosciuto ai dipendenti che avessero usufruito di mezzi pubblici, biciclette o altri mezzi di trasporto a basso impatto ambientale nello spostamento casa-lavoro, 15 minuti come riduzione dell'orario minimo lavorativo giornaliero; la predisposizione del Piano degli Spostamenti Casa Lavoro previsto dal decreto legislativo sulla Mobilità Sostenibile (Decreto Interministeriale n° 179 del 12.05.21) attraverso la somministrazione di un questionario ai dipendenti; i *"coffee meet"*, momenti di incontro tra i dipendenti finalizzati a favorire l'integrazione; le campagne *"meet etiquette"* e *"mail etiquette"* per condividere le buone prassi di utilizzo dei suddetti strumenti.

I dipendenti del Gruppo sono inoltre quotidianamente aggiornati mediante "News" sulle novità riguardanti le attività del Gruppo, sugli andamenti dei servizi e sulle iniziative aziendali in essere anche mediante un nuovo team di Comunicazione Interna istituito nel 2021 così come pianificato nel Piano di Sostenibilità 2020-2021.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

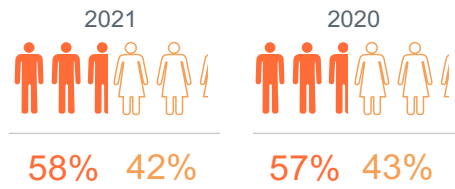
Il Gruppo InfoCamere si impegna affinché nei propri luoghi di lavoro siano applicati i valori di rispetto della dignità della persona e di correttezza nei rapporti interpersonali nei quali trovi pieno riconoscimento il principio di pari opportunità ed eguale trattamento tra le persone, valorizzando differenze di genere, cultura, religione ed etnia.

Il Gruppo applica tali principi nelle politiche di assunzione, gestione e sviluppo del personale, monitorando con attenzione gli ambiti lavorativi e rimuovendo eventuali ostacoli che si interpongano alla piena espressione della personalità di ogni singolo lavoratore.

Nell'ultimo biennio il Gruppo InfoCamere non ha registrato eventi di discriminazione sotto qualunque natura e forma.

Nel 2021 è divenuta operativa la commissione sulle pari opportunità che ha reso disponibile corsi online sulle tematiche diritti umani e gestione della diversità.

Organico suddiviso per genere



Il Gruppo presenta nel suo organico un totale di 73 dipendenti appartenenti alle categorie protette: un quadro donna e 72 impiegati, di cui 39 di sesso maschile e 33 di sesso femminile.

Al 31 dicembre 2021, il personale femminile è pari a 455 unità corrispondente a circa il 42% della popolazione aziendale.

Relativamente alle politiche di remunerazione, il Gruppo InfoCamere fa riferimento al Contratto Collettivo Nazionale applicato; di seguito il rapporto RAL (retribuzione annua lorda) e RGA (retribuzione globale lorda) del personale femminile su quella maschile:

RAPPORTO RAL E RGA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI				
FIGURA PROFESSIONALE	RAL		RGA	
	2021	2020	2021	2020
	%	%	%	%
Dirigenti	84%	88%	85%	90%
Quadri	93%	92%	93%	92%
Impiegati	91%	88%	91%	89%

In coerenza con i principi di pari opportunità, il Gruppo si impegna a offrire al proprio personale le seguenti azioni:

- a) incontri informativi sulle policy aziendali per i periodi di maternità e di paternità e sulla normativa di riferimento;
- b) disponibilità di posti auto in prossimità degli accessi aziendali per agevolare le dipendenti in gravidanza;
- c) percorsi di formazione ed affiancamento e forme di flessibilità, quali l'orario part time, per facilitare il reinserimento in azienda a seguito di una maternità/paternità;
- d) attenzione particolare alle condizioni di impiego professionale e a quelle logistiche di accesso nelle sedi del Gruppo per consolidare il valore dell'accoglienza verso le persone con disabilità.

LA COMMISSIONE SULLE PARI OPPORTUNITÀ

Secondo quanto previsto dal CCNL vigente, nel 2021 è divenuta operativa la Commissione sulle Pari Opportunità che si occupa di: i) raccogliere periodicamente dati e informazioni storico statistiche, proporre azioni e progetti finalizzati alla promozione di un'effettiva parità di trattamento per ii) promuovere e informare i lavoratori sulle attività svolte dalla Commissione e i risultati raggiunti.

FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE



Il Gruppo InfoCamere promuove la realizzazione di programmi, progetti formativi e la partecipazione ad eventi e convegni ponendo particolare attenzione alle attività formative che assicurano un costante allineamento delle competenze rispetto alla rapida evoluzione del settore ICT ed al contesto istituzionale e di mercato in profondo cambiamento. Di forte valenza distintiva risultano anche i corsi di formazione che riguardano le competenze trasversali (c.d. Soft Skills), sempre più strategiche nel contesto professionale in quanto utili a sviluppare percorsi di crescita personale e organizzativa. Nel corso dell'anno è stata istituita una commissione sulla formazione del personale.

Complessivamente, nel 2021 sono state erogate 23.968 ore di formazione, di cui di seguito si riporta il dettaglio.

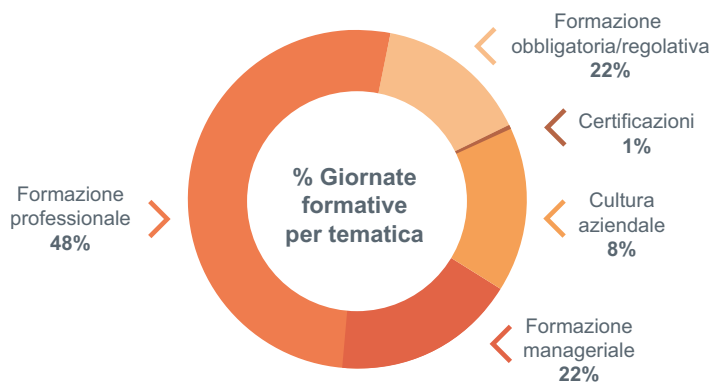
ORE TOTALI DI FORMAZIONE PER GENERE E FIGURA PROFESSIONALE						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	223	294	516	427	281	708
Quadri	1.225	478	1.703	15.782	699	16.481
Impiegati	12.917	8.832	21.749	2.257	7.564	9.821
TOTALE DELLE ORE DI FORMAZIONE	14.365	9.604	23.968	18.466	8.544	27.010

ORE MEDIE DI FORMAZIONE						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	11	33	18	20	28	23
Quadri	18	18	18	229	26	172
Impiegati	24	21	23	4	18	10
MEDIA TOTALE DELLE ORE PER GENERE	23	21	22	30	18	25

Oltre alla formazione obbligatoria, relativa ad esempio agli ambiti sicurezza, anticorruzione e trasparenza, nell'anno sono state avviate ulteriori iniziative di sviluppo professionale tecnico e manageriale.

Anche nel 2021 è proseguito il progetto IC Talk's, organizzato in tre eventi tenuti da ospiti esterni riguardanti le seguenti tematiche: i) l'Italia in 10 selfie - un'economia a misura d'uomo per affrontare il futuro ii) il valore della gentilezza, iii) il cambiamento climatico cambierà davvero il nostro futuro? Cosa ci racconta la Scienza e cosa è stato deciso alla COP 26 di Glasgow.

Tipologia di formazione (2021)



LA FORMAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ

Nel corso dell'anno i dipendenti del Gruppo hanno partecipato al webinar *"InfoCamere e la Sostenibilità: il nostro impegno per interpretare al meglio il presente e innovare il futuro"*.

Sono stati diffusi e raccontati gli strumenti di sostenibilità del Gruppo, quali la Politica, il Piano e gli obiettivi per il biennio 2020-2021. Questo ha consentito di fornire ai dipendenti aggiornamenti anche sui risultati concreti ottenuti nell'ambito Sostenibilità. Il webinar consente inoltre agli Ambassador di raccontare la propria esperienza di focal point in ambito sostenibilità nelle rispettive aree aziendali di competenza.

Per il personale neoassunto il Gruppo InfoCamere prevede il programma di formazione *"Induction"*, con l'obiettivo di fornire conoscenze sui seguenti temi: identità e valori del Gruppo, Modello di organizzazione, gestione, controllo e prevenzione della corruzione, accordo integrativo aziendale, salute e sicurezza, sistema di gestione della qualità, Sistema Camerale e Registro Imprese, servizi InfoCamere, infrastrutture tecnologiche, Data Center, sicurezza delle informazioni, privacy e continuità operativa.

Nel percorso Induction, inoltre, è disponibile dai primi mesi del 2021 il *"Welcome IC Kit"*, che prevede un percorso misto (formazione blended) sulle tematiche di cui sopra, composto da momenti formativi autonomi, fruibili attraverso la piattaforma ICLearn, e incontri in condivisione realizzati tramite webinar. Nel kit è stata inserita anche una sezione sull'impegno del Gruppo InfoCamere per lo sviluppo sostenibile.

PROGETTO DI ASSESSMENT PER IL PERSONALE INFOCAMERE

Al fine di avviare un processo di valutazione e di riallineamento delle proprie risorse rispetto alle nuove priorità strategiche aziendali, InfoCamere ha portato avanti nel corso del 2021 un piano di valutazione delle competenze e del potenziale del management e degli impiegati (assessment).

In particolare, l'attività di assessment ha avuto ad oggetto l'identificazione e la valutazione delle caratteristiche professionali e personali delle risorse coinvolte al fine di ottimizzare il processo di sviluppo e formazione pianificando un'attenta gestione dei "talenti".

Grazie all'assessment è stato possibile far emergere il potenziale di ciascuna risorsa in termini di assunzione di ruoli più sfidanti e, contestualmente, eventuali gap nella copertura dei ruoli in essere indicando possibili azioni per rafforzare le competenze ritenute più deboli.

Partendo dai risultati individuali emersi, questo processo continuerà nel 2022 con dei percorsi di coaching mirati e diversificati a seconda delle esigenze per rafforzare e sviluppare ulteriormente le aree che già risultano migliorabili e ben presidiate.

SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo InfoCamere mette a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche, per perseguire gli obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori mediante metodologie per l'identificazione dei pericoli e dei rischi e l'adozione di tutte le misure di prevenzione, protezione e controllo.

Il Gruppo ha adottato volontariamente un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) progettato secondo le Linee Guida UNI INAIL che rispetta la normativa vigente in materia (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.), e una Politica per garantire la protezione e il miglioramento del benessere di tutti i lavoratori nello svolgimento delle proprie attività. La Politica è ispirata ai principi di salvaguardia, incolumità e dignità della persona prefiggendosi obiettivi di sviluppo sostenibile.

Politica Salute e Sicurezza

- 
- Eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la Salute e Sicurezza sul lavoro
 - Fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro
 - Obiettivi per assicurare la Salute e Sicurezza dei lavoratori, garantendo adeguate risorse umane, tecnologiche e finanziarie
 - Adottare i principi e le migliori pratiche per garantire la Salute e Sicurezza sul lavoro e promuovere l'acquisizione di certificazioni di conformità agli standard di riferimento
 - Garantire lo sviluppo, il mantenimento ed il miglioramento del sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro
 - Riconoscere l'importanza della consultazione e partecipazione dei lavoratori tramite i rappresentanti dei lavoratori

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Costantemente il Gruppo pone in essere i processi necessari di adeguamento, aggiornamento e verifica delle misure di sicurezza adottate.

- Mediante il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL) InfoCamere si propone di:
- aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
 - contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
 - ridurre progressivamente i costi complessivi della SSL, compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti. Fermo restando il rispetto delle norme di legge, il SGSL:

- prevede il monitoraggio (effettuato con personale interno ed esterno);
- consente l'adattamento all'evoluzione di leggi, regolamenti e norme di buona tecnica;
- coinvolge i lavoratori e i loro rappresentanti nel sistema di gestione.

Il Gruppo InfoCamere predispose il "Documento di Valutazione dei Rischi" relativi alla salute e alla sicurezza, annualmente rivisto in seguito all'analisi sulle variazioni avvenute nei processi aziendali che possono comportare la definizione di nuovi rischi e pericoli sul lavoro e la determinazione di questi. Nel caso di nuovi rischi si valutano in primis le misure collettive o i Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) collettivi applicabili per la diminuzione della magnitudo del rischio e, solo in caso di impossibilità di usare misure collettive per la sua riduzione al minimo, si procede all'individuazione di DPI ad personam.

Medici competenti sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro collaborano con il datore di lavoro e con il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) per l'individuazione dei rischi e delle contro-misure, che trovano poi esauritività nella compilazione del Documento di Valutazione dei Rischi. Le azioni poste in essere dal SPP rispecchiano la regola dell'applicazione di misure a contenimento dei rischi preferenzialmente di tipo collettivo (segnaletica, comunicazioni, organizzazione). Annualmente viene svolto un audit interno dal Responsabile SGSL per valutare lo stato del Sistema di Gestione e vengono individuati gli obiettivi di miglioramento al processo. Inoltre, al fine di garantire il mantenimento di un elevato grado di sicurezza, il personale del Servizio di Prevenzione e Protezione mantiene un continuo aggiornamento sulle disposizioni di legge, normative e prassi da adottare.

Dal 2021 sono operative le unità D.A.E. per ciascuna sede di InfoCamere; grazie all'individuazione di risorse addestrate all'utilizzo dell'unità di defibrillazione.

Come per l'anno precedente, anche per il 2021 non si sono registrati casi di malattie professionali tra i dipendenti del Gruppo e i lavoratori esterni.

GIORNI DI ASSENZA	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
N. di giornate di lavoro perse (infortuni, scioperi, malattie)	2.174	2.174	3.966	1.955	2.794	4.749
di cui n. di giornate perse per infortuni	59	98	157	115	130	245

INFORTUNI PER GENERE E TIPOLOGIA	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
N. di infortuni	4	2	6	3	6	9
di cui Infortuni in sul lavoro	1		1		1	1
di cui Infortuni in itinere*	3	2	5	3	5	8
N. di mancati incidenti	-	-	-	-	-	-

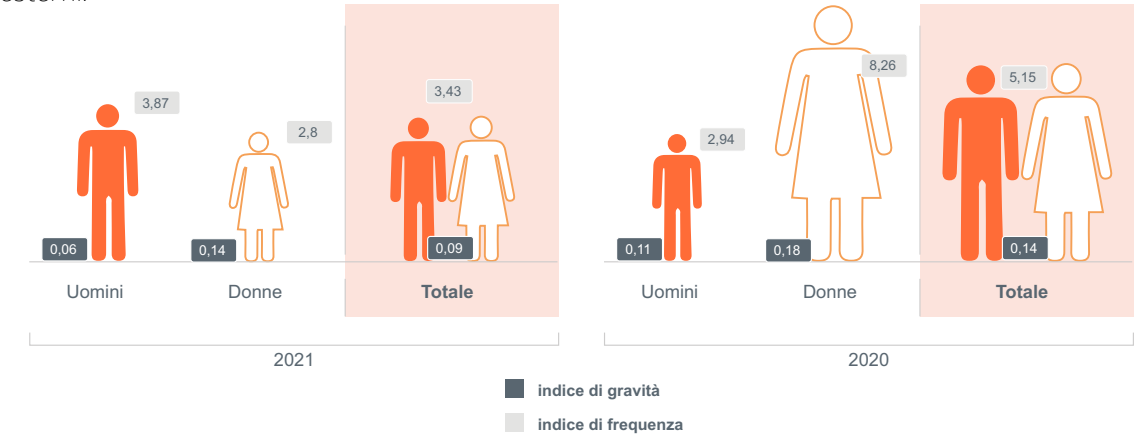
* Gli infortuni in itinere rappresentano esclusivamente quelli occorsi con l'utilizzo di mezzi privati dei dipendenti nel tragitto casa-lavoro.

È stato registrato un solo infortunio in itinere per i lavoratori esterni al Gruppo.

Si evidenzia che il valore relativo al numero di mancati incidenti si riferisce al numero di segnalazioni che sono pervenute. Il dipendente può segnalare un mancato incidente nella intranet aziendale o con telefonata/mail ai componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP). Inoltre, il Gruppo InfoCamere ha attivato il registro dei mancati incidenti.

Nelle attività di formazione obbligatoria continua viene data ampia notizia che il diritto alla sicurezza e salute di ciascun lavoratore è un aspetto che non deve essere messo in secondo piano: può essere utilizzato qualunque mezzo si ritenga opportuno per segnalare al SPP un pericolo o una situazione di possibile rischio, fermo restando che, oltre al SPP, vi è la figura del Preposto che deve sovrintendere alla sicurezza dei propri collaboratori fungendo anche da collettore verso il SPP. La gestione delle emergenze è messa a disposizione del personale del Gruppo tramite la intranet nell'area dedicata al Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Nel corso del biennio di riferimento, il Gruppo InfoCamere non ha registrato infortuni con gravi conseguenze né incidenti mortali sul lavoro sia per i lavoratori del Gruppo che per i lavoratori esterni.



INFORMAZIONE E FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo InfoCamere mette a disposizione dei dipendenti nella intranet aziendale: i) informazioni e manuali per il corretto espletamento delle proprie mansioni; ii) il numero telefonico interno per le emergenze, c.d. "numero unico emergenze" che permette di mettersi in contatto con gli addetti alle emergenze (primo soccorso o incendio) valido per tutte le Unità Locali dell'azienda; iii) l'elenco degli addetti alle squadre di emergenza per una eventuale consultazione diretta non soggetta ad urgenza di intervento.

È stata erogata la formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro generale (in modalità e-learning) e specifica (in aula) sui rischi connessi all'attività del Gruppo per i nuovi assunti, effettuando l'aggiornamento per tutti i lavoratori per i quali era in scadenza il quinquennio di validità della formazione pregressa; sono stati fatti interventi formativi per i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, per le squadre di Pronto Intervento e di Primo Soccorso.

La registrazione delle attività formative e la pianificazione delle attività di sorveglianza sanitaria sono gestite tramite sistema informatico interno. Nei corsi di formazione è data evidenza della gestione dei rischi specifici presenti in azienda e di quelli interferenziali che scaturiscono da visite presso soggetti esterni (clienti, fornitori) o da visite/attività da parte di personale esterno (lavori, consulenze). Inoltre, è data un'informativa del documento unico per la valutazione rischi da interferenze.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19

Per tutelare la salute e la sicurezza del proprio personale, il Gruppo InfoCamere ha risposto alla situazione di emergenza sanitaria attuando tutte le politiche e le procedure applicabili al contesto previste dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. Per l'individuazione

e la gestione del rischio c.d. “esogeno” e delle relative contromisure da adottare è stato inoltre predisposto un allegato al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).

Il 2021 è stato testimone dell’evolversi della terza e quarta fase della pandemia contraddistinte dalla campagna vaccinale nazionale e dall’applicazione di un sistema di controllo dei certificati verdi (green pass) per tutti i lavoratori che accedono ai luoghi di lavoro. Grazie alle misure di contenimento del rischio e alla campagna vaccinale è stato possibile un graduale rientro in azienda, modulando il tasso di affluenza in base all’andamento della situazione sanitaria della regione di appartenenza di ciascuna sede. A tutti i soggetti individuati come fragili, è stata data la possibilità di continuare a svolgere in modo continuativo l’attività lavorativa in smart working.

Periodicamente sono state comunicate al personale le azioni intraprese dal Gruppo InfoCamere per il contenimento del rischio e della diffusione del virus negli ambienti di lavoro, le planimetrie delle sedi con le disposizioni sull’utilizzo delle aree aziendali e le modalità di controllo del green pass all’accesso. I documenti relativi sono stati resi disponibili in un’apposita sezione della intranet aziendale.

È obbligo del lavoratore (D.Lgs. 81/08) segnalare all’azienda situazioni di rischio di positività o di evidente esposizione al SARS-Cov2. Le segnalazioni vengono raccolte mediante casella mail dedicata, strumento che ha permesso di gestire puntualmente tutte le situazioni manifestatesi nel corso del 2021.

In caso di positività di un dipendente, è previsto l’allontanamento delle persone che hanno avuto contatti con il soggetto positivo - facendo svolgere l’attività lavorativa in smart working quando la natura delle prestazioni lo permetta - e il monitoraggio della fase di negativizzazione, con procedura di tampone, vigilato dal Medico Competente al fine di concludere il periodo di allontanamento e ritornare alla presenza in ufficio secondo calendario stabilito dal responsabile.

Il SPP provvede a informare ciascuna persona venuta a contatto con il positivo e a pianificare, a seguito di confronto con il Medico Competente, uno screening da parte di un soggetto qualificato all’esecuzione.

WELFARE AZIENDALE E SMART WORKING

Il Gruppo InfoCamere offre ai propri dipendenti un insieme di interventi e azioni a sostegno del Work-Life Balance.

Mediante una piattaforma dedicata al Welfare Aziendale il dipendente può accedere ad un pacchetto di *flexible benefits*, intesi come integrazioni alla retribuzione sotto forma di beni e servizi, facilitazioni, incentivi e supporti di vario genere che possono essere scelti autonomamente da

ciascun dipendente.

Il personale può beneficiare di prestazioni sanitarie e assicurative, garantite dal Gruppo a tutela della salute dei dipendenti e dei loro familiari. Per i dipendenti con contratto a tempo determinato è garantita la copertura sanitaria prevista dal CCNL applicato, mentre per il personale a tempo indeterminato viene garantita una copertura assicurativa sanitaria sostitutiva e migliorativa rispetto al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa del CCNL applicato. Per tutti i dipendenti, il Gruppo mette a disposizione una copertura assicurativa (aggiuntiva rispetto a quella INAIL) per gli infortuni professionali ed extra-professionali e un’assicurazione Kasco per tutti i dipendenti autorizzati a viaggiare con mezzo proprio per conto di InfoCamere.

Altri servizi offerti dal Gruppo sono i buoni pasto – erogati anche per le giornate di smart working-, il contributo per la quota associativa per il CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale), permessi aggiuntivi in caso di particolari esigenze familiari, la gestione flessibile dei PAR e dell’orario di lavoro e la possibilità di richiedere prestiti agevolati. In quest’ultima fattispecie si inserisce la possibilità di richiedere prestiti agevolati per l’installazione di pannelli fotovoltaici/solari presso le proprie abitazioni o per l’acquisto di auto a basso impatto ambientale, disciplinati da un’apposita policy. Continue sono le attività di promozione della mobilità sostenibile verso i dipendenti e, a tal fine, sono stati stipulati accordi con società di servizio trasporto pubblico per favorire i dipendenti nell’acquisto di abbonamenti (treno - bus) per la sede di Milano.

Di seguito si riportano gli investimenti che la Società ha effettuato, nel corso dell’esercizio 2021, in Welfare:

INVESTIMENTI IN WELFARE ANNO 2021 (IN €)	
TIPOLOGIA	IMPORTO
Servizio sostitutivo mensa	1.660.707
Eventi di socializzazione – Circolo Ricreativo Aziendale	70.965
Versamenti a fondi pensione integrativi	406.115
Copertura sanitaria	414.685
Copertura assicurativa vita e infortuni	123.987
Welfare spese varie	493.386

In linea con le disposizioni di legge, tutto il personale può richiedere il congedo parentale; per quanto riguarda i congedi richiesti dai dipendenti, si riscontra che, nel periodo di riferimento, la totalità dei soggetti che hanno usufruito di tale beneficio è poi rientrata al lavoro ed ha continuato il proprio rapporto lavorativo con il Gruppo.

INFOCAMERE PER LA GENITORIALITÀ

InfoCamere ha deciso di sostenere la genitorialità, anche nel rispetto delle pari opportunità, con una serie di iniziative dedicate ai neogenitori. Nel 2021 la prima iniziativa: InfoCamere ha previsto quote aggiuntive nel programma welfare ai genitori dei bambini nati da giugno 2020 a maggio 2021.

Di seguito si riportano i dati relativi ai congedi parentali:

DIPENDENTI AVENTI I REQUISITI PER LA RICHIESTA AL CONGEDO PARENTALE PER GENERE NELL'ANNO						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	3	1	4	3	1	4
Quadri	14	5	19	17	5	22
Impiegati	146	91	237	151	99	250
TOTALE	163	97	260	171	105	276

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE PER GENERE						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	1	2	3	2	1	3
Impiegati	20	23	43	13	16	29
TOTALE	21	25	46	15	17	32

TASSO DI DIPENDENTI CHE SONO TORNATI AL LAVORO AL TERMINE DEL CONGEDO PARENTALE PER GENERE						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	100%	100%	100%	-	100%	100%
Impiegati	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TASSO DI DIPENDENTI CHE SONO TORNATI AL LAVORO DOPO IL CONGEDO PARENTALE E CHE SONO ANCORA IN AZIENDA 12 MESI DOPO IL LORO RITORNO AL LAVORO PER GENERE						
FIGURA PROFESSIONALE	2021			2020		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	100%	100%	100%	-	100%	100%
Impiegati	95%	100%	98%	100%	100%	100%
TOTALE	95%	100%	98%	100%	100%	100%

SMART WORKING

Nell’ottica di perseguire un costante miglioramento del contesto professionale e a recepimento della legge 81/2017 *“Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l’articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato”*, il Gruppo InfoCamere promuove lo Smart Working (o lavoro agile) per garantire un ambiente lavorativo focalizzato sulla produttività e sulla collaborazione, conciliando l’attività lavorativa con le esigenze familiari.

Lo Smart Working sviluppa la cultura manageriale e la capacità di lavorare per obiettivi, ottimizza la produttività lavorativa e permette di riorganizzare gli spazi di lavoro per renderli flessibili e funzionali; è inoltre considerato espressione di una politica di pari opportunità, gestita secondo i principi di non discriminazione nonché di attenzione alla persona e alla famiglia. Il Gruppo ha adottato un approccio allo Smart Working graduale diffondendone dal 2017 la cultura ed effettuando un periodo sperimentale che ha coinvolto un numero limitato di dipendenti. In tale periodo sono stati definiti accordi sindacali, contratti individuali e indicazioni su “privacy” e “salute e sicurezza sul lavoro”.

La sperimentazione e gli investimenti effettuati nel corso degli anni hanno permesso di fare dello Smart Working una risposta all'emergenza sanitaria da Covid-19. Infatti il Gruppo ha riconfigurato da subito la gestione del lavoro per consentire ad oltre il 97% dei dipendenti di lavorare da remoto, tutelando la loro salute e, nel contempo, garantendo la continuità lavorativa durante il lockdown. Tutti i servizi digitali che InfoCamere e il Sistema Camerale mettono a disposizione per supportare il lavoro di Pubbliche Amministrazioni, imprese e cittadini hanno continuato ad essere erogati. Con l’attenuarsi dell'emergenza sanitaria, nel corso del 2021 è stato registrato un graduale rientro in sede dei dipendenti che hanno alternato l’esecuzione dell’attività lavorativa in presenza con quella in Smart Working. Le presenze sono state modulate in base all’andamento della situazione sanitaria della regione di appartenenza di ciascuna sede.

L’applicazione della disciplina dello Smart Working per i dipendenti del Gruppo ha portato, per l’anno 2021, ad una riduzione dell’uso dell’auto privata per lo spostamento casa lavoro e ad un conseguente risparmio mensile stimato per ciascun smart worker, di circa 202 km rispetto alle condizioni pre-pandemia, con una corrispondente riduzione mensile delle emissioni pari a 34 Kg di CO2, che equivale come impatto ambientale mensile pro-capite a circa 2,5 alberi.



PEOPLE:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020/2021

AMBITO D'AZIONE: Valorizzazione del patrimonio umano

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Definizione e implementazione di un programma di formazione pluriennale per il personale	Disponibile per il personale del Gruppo un catalogo di corsi e-learning che abbraccia differenti tematiche, per andare incontro ad esigenze e interessi diversi. Organizzati corsi in orario extra - lavorativo sia per genitori che per i figli relativi alla tematica Social & Bullismo.
	Valorizzazione e inserimento di nuovi talenti	Confermate le convenzioni con Scuole e Università: Master, stage, seminari partecipazione a “Career Day” e alternanza scuola-lavoro. Consolidati i rapporti del Gruppo con le principali Università, Enti di formazione e Centri per l’Impiego dei territori delle sedi InfoCamere. A causa della situazione pandemica sono state sospese, per l’anno 2021, le attività di Alternanza Scuola Lavoro. Avviati n. 21 percorsi di stage e tirocini complessivi nelle varie aziende del Gruppo. Partecipazione ad eventi di incontro azienda-studenti e Career Day tra i quali Lavoro Chiama Italia, STAGE -IT, Talent Day e Career Fire.
		Assunti giovani neolaureati e neodiplomati, che hanno partecipato ai percorsi di induction.
	Facilitazione del rapporto del personale con le Pubbliche Amministrazioni	Rilasciato Spid a tutti i neoassunti e dipendenti che ne hanno fatto richiesta.
Altre azioni di Sostenibilità effettuate non previste nel piano 2020-2021		Effettuato programma di assessment per valorizzare il capitale umano. Predisposti percorsi biennali di sviluppo manageriale e percorsi post assessment per i dipendenti.

AMBITO D'AZIONE: Benessere del patrimonio umano

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Promozione di comportamenti ecologici tra i dipendenti	Forniti prestiti agevolati ai dipendenti per l'acquisto di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale e l'installazione di impianti fotovoltaici/solari presso le proprie abitazioni. La disciplina dei prestiti agevolati è stata inserita dal 2020 nell'accordo integrativo aziendale.
	Supporto iniziative di sostegno al work life balance per il personale	Applicato lo Smart Working ad oltre il 97% della popolazione aziendale, utilizzato anche come risposta all'emergenza sanitaria.
		Prosiegua della banca ore solidale. Incentivando la solidarietà tra i dipendenti.
	Organizzazione di incontri di formazione e sensibilizzazione sul tema degli stili di vita sani e della prevenzione	Organizzato un webinar rivolto a tutti i dipendenti sul benessere e sulla nutrizione dal titolo "Smart Working Smart Eating".
	Coinvolgere i dipendenti e soddisfare le loro aspettative	Rafforzata la comunicazione interna mediante la creazione di un team ad hoc.

AMBITO D'AZIONE: INCENTIVARE IL PERSONALE ALL'UTILIZZO DI ENERGIE RINNOVABILI

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Promozione di comportamenti ecologici tra i dipendenti	In occasione della giornata mondiale senz'auto del 22 settembre, riconosciuti 15 minuti come riduzione dell'orario minimo lavorativo giornaliero ai dipendenti che hanno usufruito di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale nello spostamento casa-lavoro (mezzi pubblici, biciclette o altri)

AMBITO D'AZIONE: DIFFUSIONE DELLA «CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ» VERSO I PROPRI STAKEHOLDER

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
 	Diffusione della «cultura della Sostenibilità» verso il personale	Organizzato - anche nel 2021 - un webinar dedicato ai dipendenti del Gruppo dal titolo "InfoCamere e la Sostenibilità: il nostro impegno per interpretare al meglio il presente e innovare il futuro". "Welcome IC Kit" dedicato ai neoassunti. Il Kit è alimentato da pillole multi-tematiche, tra queste anche quella dedicata alla Sostenibilità.
Altre azioni effettuate dal Gruppo InfoCamere non previste a Piano 2020-2021.		Effettuata una campagna di comunicazione dedicata alle giornate mondiali celebrate dalle Nazioni Unite.

Per conoscere gli obiettivi per il patrimonio umano del **Piano di Sostenibilità 2020-2021** del Gruppo InfoCamere, si rimanda al sito internet www.InfoCamere.it alla sezione **"Chi siamo – Sostenibilità"**.

“

Spazi fisici e digitali
per un dialogo attivo
con le comunità
interne ed esterne



Place

I luoghi di incontro

CAPITOLO 4

I luoghi di incontro

CAPITOLO 4

InfoCamere per la collettività

Convenzioni con Università e scuole superiori

Galleria d'arte itinerante nelle sedi

Nuove opere di **Street art** sulle sedi

Partecipazione al **Salone della CSR**

Presenza sui **social**

Tradurre in realtà la propria visione di futuro essendo protagonista del cambiamento e dello sviluppo sostenibile: il Gruppo InfoCamere mette in campo il proprio impegno per svolgere un ruolo attivo di supporto verso le comunità in cui si inserisce, collaborando in attività di ricerca universitaria, contribuendo alla formazione di giovani studenti e diffondendo la cultura della sostenibilità verso i propri stakeholder.

Il Gruppo InfoCamere riveste un ruolo strategico nel progettare e sviluppare soluzioni per semplificare il rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione e assicurare condizioni favorevoli alla continua evoluzione e trasformazione delle attività imprenditoriali. Contribuisce altresì allo sviluppo delle comunità in cui si inserisce investendo in capitale umano, nella creazione di piattaforme tecnologiche e nella promozione della sostenibilità rinnovando costantemente le proprie energie per continuare a creare valore per tutto il Sistema Paese. Il Gruppo non realizza attività con impatti negativi, potenziali e attuali, significativi sulle comunità locali.

LE NOSTRE SEDI: AGORÀ PER I TERRITORI

INFOCAMERE E LA STREET ART

Il Gruppo InfoCamere investe sulle proprie sedi per creare ambienti di lavoro (*Place*) sempre più aperti, dinamici e integrati con il territorio in cui si inseriscono. Nel 2018 InfoCamere ha stretto una collaborazione con gli street artist *Alessio-b* e *Zero Mentale* per la realizzazione di un murales sulla parete esterna del Data Center di Padova dal nome "Blow with sinapsi". Protagonista dell'opera è una bambina che soffia su un fiore di tarassaco e sprigiona farfalle colorate disegnando una rete che, come una sinapsi, collega il suo sogno con la realtà: la rappresentazione di come InfoCamere immagina ed interpreta la propria Vision, fatta di innovazione diffusa e condivisa.

La collaborazione con i due artisti è continuata nel 2019, con la riproduzione dell'opera di Padova anche sulla facciata della nuova sede di Bari, creando così un filo conduttore ideale tra i due centri operativi. Questi interventi si inseriscono nel progetto di riqualificazione dei territori di appartenenza delle sedi del Gruppo. Nello stesso periodo InfoCamere ha partecipato alla prima edizione del *Super Walls Festival* Biennale di Street Art ospitata dai comuni di Padova e Abano Terme, che ha visto impegnati 15 artisti italiani e francesi

NASCE INTER NOS - LA "GALLERIA INFOCAMERE"

I luoghi di lavoro del Gruppo InfoCamere sono progettati per stimolare lo scambio di idee, diffondere la cultura e offrire continui stimoli alle persone che li vivono, valori che nel 2021 hanno trovato espressione in una mostra itinerante tra le varie sedi del Gruppo. La prima esposizione è stata ospitata nella sede di Padova ed ha accolto le opere di un giovane artista padovano che si firma ANY (acronimo di About New York) i cui lavori rappresentano una personale visione della Grande Mela. L'arte – in particolare la street art che è una forma di espressione aperta e diffusa – è uno dei linguaggi che meglio si presta a veicolare le idee ed i valori di InfoCamere.



a dipingere muri di grandi dimensioni. Per l'occasione InfoCamere ha messo a disposizione dell'artista *Joys* (Padova, 1974) una facciata della sede di Padova che, attraverso un intreccio di linee e colori ha affrescato una superficie alta circa 23 metri. Per la sua realizzazione sono stati utilizzati colori e vernici a base di materiali naturali in grado di purificare l'aria grazie ad una innovativa tecnologia che, attivata dalla luce, riduce gli agenti inquinanti: per la superficie di 230 mq complessivamente dipinta corrisponde una riduzione dell'inquinamento dell'aria circostante pari a quella che si otterrebbe da un'area di 230 mq coperta da alberi ad alto fusto.

In occasione del ritorno del festival *Super Walls 2021*, InfoCamere ha rinnovato la partecipazione all'evento mettendo a disposizione della creatività degli street artist *Joys* e *Peeta* l'ingresso della sua sede padovana. Anche in questo caso gli artisti hanno lavorato per dare voce con il loro genio alla Vision di InfoCamere utilizzando per la produzione delle opere esclusivamente vernice fotocatalitica.



LE SEDI DEL GRUPPO, SPAZI PER LA CONDIVISIONE

InfoCamere si impegna affinché i propri spazi permettano lo scambio, la condivisione di conoscenze ed il confronto tra i dipendenti del Gruppo. Continui sono gli interventi di miglioramento delle sedi e tra queste anche le aree di condivisione: nel corso dell'anno sono stati portati avanti interventi di miglioramento dei giardini e delle aree break, da ultimo è stato ingrandito il giardino esterno della sede di Padova ed è stata realizzata una nuova area break nella sede di Milano.



INFOCAMERE COME HOST

Ogni anno le sedi del Gruppo InfoCamere ospitano, in più giornate, studenti di scuole e università per incontri formativi e percorsi di alternanza scuola-lavoro. Nonostante la situazione emergenziale legata alla pandemia da Covid-19 le attività sono state comunque portate avanti, spostando però la maggior parte degli eventi su piattaforme digitali. Sono state momentaneamente sospese le visite guidate per gli studenti al Data Center di Padova per le scuole e le università che venivano organizzate periodicamente dal Gruppo.

LA SEDE DI BARI COME HOST PER LE R-LADIES

R-Ladies Bari è una community locale - fondata nel 2018 e gestita da Giovanna de Vincenzo di InfoCamere, Sara Iacozza e Parvaneh Shafiei - punto di riferimento nel barese e dintorni per tutti gli appassionati di *#coding in R*, linguaggio di programmazione e ambiente di sviluppo specifico per l'elaborazione statistica e grafica. La community, attualmente composta da 124 membri, è la più grande community mondiale la cui missione è di promuovere la diversità di genere nel mondo statistico R. La community degli R users soffre, infatti, di una sottorappresentazione di donne e delle minoranze di genere, in ogni ruolo e area di partecipazione, sia come leader che come sviluppatori di pacchetti, speakers in conferenze, partecipanti o utenti (statistiche recenti).

La sede di Bari del Gruppo InfoCamere, insieme all'hub di Auriga IC406, sono gli host ufficiali della community garantendo spazi e orari per gli incontri mensili, gli eventi e i workshop.

Nel corso del 2020 R-Ladies Bari si è unito ad R-Ladies Milan. Dall'incontro tra le due community è nato R-Ladies Italy, community con un respiro nazionale e di più alto livello. Tramite meetup virtuali mensili le R-Ladies stanno coinvolgendo nella community sempre più aziende, mentor, donne in tech e studenti. R-Ladies Italy vuole dar voce alle donne, rendendole protagoniste assolute dei meetup, per favorire la diversity gender nel settore tech e di data science.

LE VISITE AL DATA CENTER DI PADOVA

Oltre a incontri formativi per le scuole e le università, InfoCamere organizza periodicamente visite guidate al Data Center di Padova per i propri stakeholder quali Camere di Commercio, Clienti, Fornitori e Istituzioni. Nello specifico, nel corso del 2021 sono stati organizzati 7 incontri cui hanno partecipato alcuni esponenti delle Camere di Commercio, 6 incontri con Clienti/Fornitori ed ulteriori 7 incontri con Istituzioni nazionali ed Europee.

Come ogni anno, inoltre, il Gruppo ha organizzato delle visite al Data Center dedicate ai propri dipendenti.

INCONTRI CON GLI ATTORI LOCALI

Nell'attuale contesto socioeconomico di particolare crisi occupazionale, il Gruppo InfoCamere intende facilitare il raccordo tra Scuola/Università e mondo del lavoro anche attraverso modalità che permettano ai giovani studenti delle scuole superiori, diplomati e laureati di effettuare esperienze lavorative di tipo formativo, favorendo percorsi di crescita e di formazione al fine di sviluppare competenze tecniche e trasversali.

A tal scopo sono state attivate una serie di convenzioni con scuole secondarie di secondo grado ed atenei per avviare stage e tirocini formativi presso le sedi aziendali.

INFOCAMERE E LE SCUOLE SUPERIORI

Il Gruppo collabora con gli istituti superiori per promuovere l'incontro tra studenti e mondo del lavoro e per creare un clima di interazione tra la realtà lavorativa e quella scolastica, permettendo alle nuove generazioni di orientarsi sul tipo di percorso professionale futuro.

Prosegue l'impegno di InfoCamere per la promozione e la tenuta, per conto delle Camere di Commercio, del Registro per l'Alternanza Scuola-Lavoro, nato con lo scopo di facilitare l'incontro aziende-giovani per permettere a quest'ultimi di effettuare un'esperienza lavorativa che arricchisca il loro percorso formativo. In coerenza con quanto stabilito dai vari istituti scolastici e con la situazione emergenziale legata alla pandemia da Covid-19 InfoCamere non ha potuto ospitare i ragazzi e ha rinviato al 2022 la possibilità di attivare appositi percorsi di Alternanza Scuola Lavoro, oggi noti come percorsi per le competenze Trasversali e l'orientamento (PCTO).

INFOCAMERE E L'UNIVERSITÀ

Nel corso del 2021 è stata ulteriormente sviluppata la rete di collaborazioni con le Università del territorio nazionale mediante le seguenti direttrici: (i) la sottoscrizione di convenzioni per l'avvio di stage e tirocini in azienda, (ii) la partecipazione ad iniziative proposte dalle Università e (iii) la realizzazione di eventi ad hoc presso gli Atenei.

Nonostante l'avvento dell'emergenza sanitaria da Covid-19, la collaborazione con le Università è proseguita e le iniziative sono state svolte con modalità prevalentemente "a distanza". È stata invece rinviata l'organizzazione delle visite al Data Center con gli studenti dell'Università degli Studi di Padova.

È stata avviata una nuova convenzione per ospitare studenti in azienda all'interno di percorsi di stage e tirocinio con l'Università Milano-Bicocca. Con l'Università degli Studi di Padova, Milano-Bicocca, La Sapienza di Roma, Aldo Moro di Bari, con l'Ente di formazione FormaTerziario e il Centro per l'Impiego di Padova sono state poi stipulate delle convenzioni per l'avvio di stage extracurricolari.

Nel corso dell'anno sono stati avviati complessivamente 21 stage e tirocini con studenti prove-

nienti prevalentemente dalle Università di Bari, Milano, Padova e Roma. Gli stage si sono svolti in modalità mista, presenza in azienda e smart-working, a fronte dell'emergenza sanitaria; ciò ha permesso agli studenti e ai colleghi interessati di sviluppare una nuova modalità di interazione e conduzione delle attività previste dai percorsi di stage e tirocinio.

A febbraio 2021 InfoCamere è stata invitata a partecipare al Matching Day, organizzato dall'ITS Kennedy con l'obiettivo di facilitare la conoscenza tra aziende e studenti per l'avvio di stage curriculari nel corso del primo anno di studi per i percorsi di Tecnico Superiore Cloud Developer, User Experience Designer, DevOps & Cybersecurity Specialist e Developer Industry 4.0. Nel corso del mese di marzo InfoCamere ha preso parte all'evento Lavoro Chiama Italia, l'unico career day nazionale organizzato su territorio italiano che nel 2021 ha avuto un particolare focus sulle professioni afferente all'ambito informatico all'inserimento di personale con disabilità. Proseguono le collaborazioni con l'Università degli Studi di Padova nell'ambito della partecipazione a STAGE-IT, il career day dedicato ai percorsi di laurea in ambito informatico, e con L'Università La Sapienza di Roma nell'ambito del Master in Big Data, in qualità di azienda ospitante per gli stage curriculari.

Ad aprile 2021 InfoCamere è stata invitata a collaborare al Workshop organizzato dal CleverConnect, con gli studenti dei percorsi di Master in Management e Digital Transformation e in Management per lo Sviluppo del Capitale Umano dell'Università Milano-Bicocca. Con l'Ateneo poi, a fine giugno, l'Azienda ha partecipato al career day del Master in Marketing & Communication.

Nel mese di giugno InfoCamere ha preso parte al ITS Kennedy Enterprise organizzato dall'ITS Kennedy di Pordenone che ha permesso di entrare in contatto con gli studenti dei corsi di formazione professionale organizzati dall'Istituto.

InfoCamere ha poi partecipato al Talent Day, il career day promosso da Talent Garden e rivolto agli studenti dei percorsi in Digital Marketing, UX Design e Data Science & AI.

Nel corso del mese di febbraio InfoCamere ha partecipato all'Economics Tuesday Talks, evento divulgativo organizzato dal Dipartimento di economia dell'Università Ca' Foscari di Venezia. L'evento, promosso dal centro VERA (Venice centre in Economic and Risk Analytics for Public Policies), ha trattato il tema delle infiltrazioni criminali nel tessuto imprenditoriale in periodo di pandemia, tematica su cui InfoCamere ha instaurato un rapporto di collaborazione con l'Università e con il Comando della Guardia di Finanza del Veneto. L'incontro è stato un'occasione per illustrare le potenzialità del dato amministrativo nella lettura dei fenomeni economici ad una platea ampia, nonché ai partecipanti del nuovo Corso di Laurea Magistrale in Data Analytics of Business and Society.

InfoCamere ha poi stipulato un accordo di ricerca con EcoCerved e l'Università di Padova per l'analisi del mondo imprenditoriale con un approfondimento sulla movimentazione dei rifiuti e sulla sostenibilità. I risultati preliminari di tale analisi sono stati presentati al workshop annuale del Centre for Research in Circular economy, Innovation and SMEs (CERCIS), organizzato dall'Università di Ferrara e tenutosi in dicembre.

Ad ottobre 2021 InfoCamere ha partecipato al Career Fire del Politecnico di Bari, momento di

incontro tra gli studenti dell'Ateneo e le aziende. La presentazione aziendale si è focalizzata sulle tematiche della Cybersecurity.

Prosegue l'impegno dell'Azienda per il career day Università Aperta IES organizzato dall'Ateneo di Padova nel corso del mese di novembre; appuntamento al quale l'azienda partecipa già da diversi anni e che per l'anno 2021 è tornato a svolgersi in presenza. Numerosi sono stati gli studenti provenienti da percorsi di studi informatici, economici e scientifici che hanno visitato lo stand aziendale.

InfoCamere ha poi organizzato, assieme all'Università degli studi di Padova, una presentazione aziendale rivolta agli studenti dei percorsi di informatica, ingegneria e matematica. L'evento si è focalizzato sull'anima tecnologica aziendale ed i partecipanti hanno potuto effettuare una visita virtuale al Data Center.

WOMEN AT BUSINESS

Secondo i dati pubblicati dal parlamento europeo, l'emergenza sanitaria ha avuto degli impatti negativi sulle donne, colpendole in particolare nella sfera lavorativa e familiare. Infatti, l'84% delle lavoratrici europee tra i 15 e i 64 anni sono impiegate nel settore dei servizi, compresi quelli più colpiti dalla crisi Covid-19 e che hanno subito importanti perdite di posti di lavoro. Inoltre, le donne sono anche molto più propense a prendere del tempo per la gestione familiare e, con i lockdown, hanno spesso dovuto combinare il lavoro da remoto con la cura dei figli¹.

Al fine di supportare le donne nel periodo di emergenza sanitaria, InfoCamere ha stipulato una convenzione con il portale Women at Business condividendo nella piattaforma le opportunità di lavoro offerte dal Gruppo nel periodo di emergenza sanitaria e raggiungendo, in tal modo, un più ampio bacino di lavoratrici.

Women at Business è una comunità di donne nata da un progetto innovativo che ha l'obiettivo di creare valore attraverso la diversità e la condivisione delle conoscenze tra le partecipanti. Punta a far emergere le competenze spesso non adeguatamente espresse delle donne e rappresenta per InfoCamere un'occasione in più di sostegno alle lavoratrici nel mondo del lavoro.

¹Fonte: <https://www.europarl.europa.eu/news/it/headlines/society/20210225ST098702/I-impatto-della-pandemia-Covid-19-sulle-donne-infografica>

INFOCAMERE AL SALONE DELLA CSR

Anche nel 2021 il Gruppo InfoCamere ha partecipato agli eventi organizzati dal Salone della CSR. Nel mese di maggio è intervenuto alla tappa di Padova della 9° edizione del “Giro d’Italia del Salone della CSR”, il consueto evento annuale itinerante che attraversa l’Italia da Nord a Sud per scoprire gli esempi più virtuosi, raccontare le esperienze di valore e diffondere la cultura della sostenibilità.

L’incontro, tenuto in diretta streaming, è stato organizzato in collaborazione con la Camera di Commercio di Padova, l’Università degli Studi di Padova e Veneto Responsabile.

Il panel, coordinato dal presidente FERPI Rossella Sobrero, era incentrato sul tema beni relazionali per comunità responsabili e ha visto la partecipazione, insieme ad InfoCamere, di Novamont Mater Biotech, Acli, Regalgrid Europe, Cooperativa Insieme e dell’Assessorato alla Solitudine del Comune di Villa del Conte.

Nell’intervento sono state illustrate le attività messe in campo da InfoCamere per il rinnovamento e l’evoluzione digitale dei propri servizi a supporto del Sistema Camerale, della Pubblica Amministrazione, delle imprese e cittadini durante il periodo di emergenza sanitaria. Tra questi sono stati citati lo Smart Working, il Cassetto Digitale dell’imprenditore, la firma digitale, i certificati d’origine e i PID (punto impresa digitale). L’intervento si è concluso con la descrizione delle attività implementate a supporto dei provvedimenti governativi per il rilancio delle imprese che hanno visto InfoCamere impegnata nella predisposizione di piattaforme per bandi e ristori e nell’avvio del portale SiBonus e della piattaforma di Social Lending.

Nel mese di ottobre InfoCamere ha inoltre partecipato alla 9° edizione del Salone della CSR e dell’innovazione sociale “*Rinascere Sostenibili*” – ospitato dall’Università Bocconi -, occasione di condivisione e confronto con molte aziende di diversi settori sulle tematiche di sviluppo sostenibile e sui correlati nuovi scenari.

InfoCamere è intervenuta nel panel “*Il PNRR tra innovazione e digitalizzazione*” coordinato da Alessia Maccaferri (Giornalista caposervizio Nòva24 - Il Sole 24 Ore). Insieme ad InfoCamere hanno partecipato al panel altre realtà aziendali quali DNV e Consorzio Nazionale Servizi.



RELAZIONI CON ISTITUZIONI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

InfoCamere partecipa ad alcune associazioni in ambito nazionale e comunitario, strumentali ad un efficace svolgimento delle proprie attività societarie. In particolare, con riferimento all’ambito comunitario partecipa alle seguenti associazioni:

- “EBRA” (European Business Register Association) un’associazione internazionale senza fini di lucro di cui InfoCamere è socio fondatore, formalmente costituita nel mese di aprile 2019. L’organizzazione è nata dall’unione di EBR e di ECRF (ECRF - European Commerce Register Forum, ed EBR - European Business Register), con 39 membri provenienti dai vari Registri Imprese, per la maggior parte appartenenti a Stati membri dell’Unione europea. EBRA si è data la mission di diventare la comunità internazionale di riferimento dei Registri Imprese, dove collaborare in varie iniziative comuni, confrontarsi, sviluppare conoscenza e competenza e supportare l’innovazione. EBRA coordina alcuni gruppi di lavoro di interesse per tutti i registri imprese, che hanno come finalità la condivisione di best practice, stimolare il confronto, esplorare nuove opportunità e cercare nuove aree di collaborazione. I gruppi di lavoro più importanti riguardano temi come il diritto societario (company law), il nuovo registro dei titolari effettivi (beneficial owner), l’analisi annuale sulle caratteristiche e le modalità di gestione dei registri imprese a livello mondiale (“International Business Registers Survey”).
- “Unioncamere Europa”, associazione internazionale senza fini di lucro - con sede a Bruxelles e presieduta da Unioncamere - si pone in particolare l’obiettivo di garantire una rappresentanza ed un coordinamento delle relazioni del Sistema Camerale italiano con le istituzioni dell’Unione europea.

I LUOGHI VIRTUALI

Per il Gruppo InfoCamere è importante coinvolgere attivamente i propri stakeholder interni ed esterni raccontando l’attività di InfoCamere e il suo ruolo di supporto al Sistema Camerale, Pubblica Amministrazione, imprese, cittadini e dipendenti del Gruppo. L’attività di comunicazione e di coinvolgimento avviene tramite comunicati stampa, social media e diffusione di contenuti, articoli, interviste del management sui media nazionali, locali e sul web.



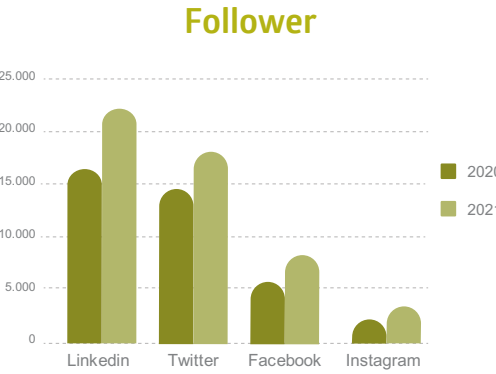
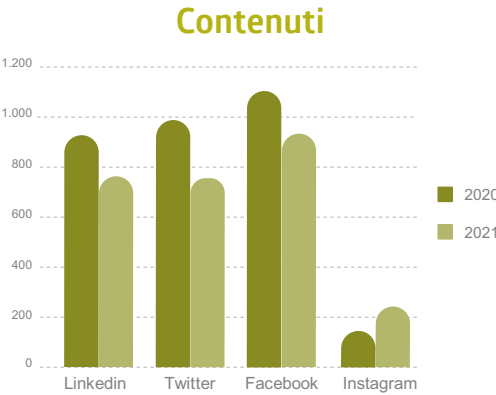
ATTIVITÀ UFFICIO STAMPA E SOCIAL MEDIA

Nel corso del 2021 il Gruppo InfoCamere ha mantenuto viva l'attenzione sui temi dell'emergenza pandemica e sul suo superamento, sostenendo una comunicazione esterna orientata a fornire un'informazione di servizio alle imprese sull'andamento della ripresa economica e sulle opportunità messe a disposizione dal Sistema Camerale per coglierne gli impatti. Tra queste, un esempio è la comunicazione relativa alla piattaforma SiBonus e al ruolo svolto congiuntamente da InfoCamere e ICONTO nella gestione della piattaforma stessa. In questo contesto l'ufficio stampa - avvalendosi anche di collaborazioni esterne - ha individuato occasioni di comunicazione utili a promuovere le iniziative e i valori aziendali. Tali azioni hanno visto il coinvolgimento del management e delle strutture operative dell'azienda nell'elaborazione e diffusione di contributi firmati, articoli, interviste, comunicati stampa che hanno generato una significativa visibilità delle azioni del Gruppo sui media nazionali, locali e sul web al fine di raggiungere e coinvolgere una sempre maggiore platea di stakeholder.

Con riferimento alla stampa cartacea e alle fonti su web, nel 2021 InfoCamere ha raccolto complessivamente 7.827 citazioni a fronte delle 5.530 rilevate nel 2020 (con un incremento del 41,5%). Di queste, 6.182 sono state rilevate da testate online (il 42,8% in più rispetto alle 4.329 citazioni rilevate nel 2020).

Le attività alla base di questi risultati si sono incentrate sulla redazione di articoli e interventi firmati (nel numero di 12), nella realizzazione di interviste al top management (14) e nella redazione e diffusione di comunicati stampa (19), per un totale di 45 azioni strutturate di comunicazione esterna.

Intensa è stata anche l'attività di comunicazione delle aziende del Gruppo sui social (Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter) che anche per l'anno 2021 hanno registrato una crescita di attività e di pubblico raggiunto, mantenendo come focus la promozione di prodotti e servizi e dell'immagine del Gruppo presso influencer e stakeholder.



PLACE:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020/2021

AMBITO D'AZIONE: Valorizzazione del patrimonio umano

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Valorizzazione e inserimento di nuovi talenti	Consolidati i rapporti del Gruppo con le principali Università, Enti di formazione e Centri per l'Impiego dei territori delle sedi InfoCamere. A causa della situazione pandemica sono state sospese, per l'anno 2021, le attività di Alternanza Scuola Lavoro. Avviati n. 21 percorsi di stage e tirocini complessivi nelle varie aziende del Gruppo. Partecipazione ad eventi di incontro azienda-studenti e career day tra i quali Lavoro Chiama Italia, STAGE - IT, Talent Day e Career Fire.

AMBITO D'AZIONE: RICONFIGURAZIONE SOSTENIBILE DELL'AZIENDA E INCENTIVAZIONE ALL'UTILIZZO DI ENERGIA PULITA

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Altre azioni effettuate dal Gruppo InfoCamere non previste nel Piano 2020-2021.	Realizzata nuova area break nella sede Milano. Ampliamento giardino esterno della sede di Padova. Inaugurata la "Galleria" espositiva di opere d'arte nella sede di Padova.

Per conoscere gli obiettivi per la collettività del **Piano di Sostenibilità 2020-2021** del Gruppo InfoCamere, si rimanda al sito internet www.InfoCamere.it alla sezione ["Chi siamo – Sostenibilità"](#).

“

Azioni concrete per
migliorare la Sostenibilità
ambientale.. e il clima



Planet

La riduzione degli impatti
ambientali delle nostre
attività

CAPITOLO 5

La riduzione degli impatti ambientali delle nostre attività

CAPITOLO 5

Politica Ambientale

Analizzare i rischi per cogliere le opportunità di mercato e soddisfare le esigenze dei clienti tramite un servizio di qualità

Monitorare i consumi di energia, ponendo nuovi obiettivi ambientali quantificati e misurabili

Collaborare con le autorità pubbliche e con le aziende delle aree circostanti per realizzare programmi di miglioramento comune

Adottare misure preventive per limitare il verificarsi di condizioni di emergenza e i conseguenti impatti ambientali

Responsabilizzare il personale sulla salvaguardia ambientale mediante sistemi di comunicazione interna

Progettare servizi, considerando criteri e impatti ambientali, diretti, indiretti o appartenenti alle filiere

Il Gruppo InfoCamere porta avanti azioni concrete per migliorare la sostenibilità ambientale con l'obiettivo di contribuire alla lotta ai cambiamenti climatici, preservare le risorse naturali e generare valore nel lungo periodo per le generazioni attuali e quelle future.

L'APPROCCIO ALLA GESTIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI

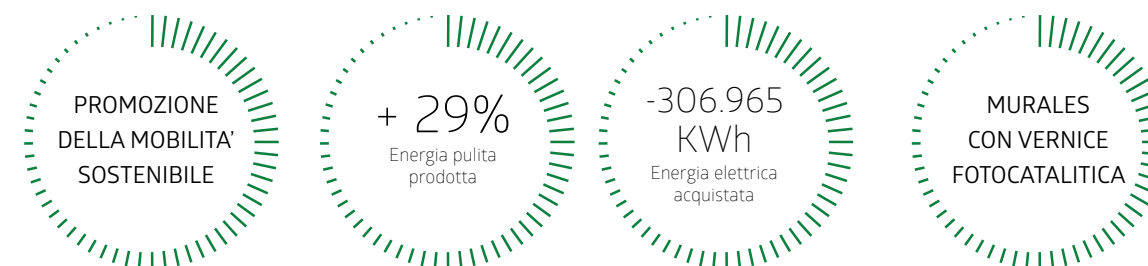
Il Gruppo InfoCamere è dotato di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato secondo la norma internazionale ISO 14001, che consente di ottimizzare la conduzione delle attività in termini di efficienza e di ridotto impatto ambientale. Il SGA è accompagnato dalla Politica Ambientale e da un insieme di obiettivi che includono l'impegno alla protezione ambientale, la riduzione delle emissioni, l'uso razionale delle risorse, il rispetto degli obblighi di conformità e il miglioramento continuo del sistema di gestione stesso.

L'impegno profuso nella gestione delle tematiche ambientali ha consentito di ottenere già dal 2018 l'attestato EMAS rinnovato nel 2021 da parte di "CSQA", leader a livello mondiale nella valutazione di conformità e certificazione. Nel corso del 2021 la società ha altresì superato la verifica di sorveglianza per la certificazione ISO 14001:2015 ed ha aggiornato la propria Dichiarazione Ambientale.

Per ulteriori informazioni sulla Politica Ambientale e per visionare la Dichiarazione Ambientale del Gruppo InfoCamere, si rimanda al sito internet www.InfoCamere.it alla sezione "[Chi siamo - Certificazioni](#)" alla voce "[Sintesi Politiche di Sistemi di Gestione](#)" e "[Dichiarazione Ambientale](#)".

CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI CLIMALTERANTI

L'impegno per l'ambiente 2021



Il Gruppo opera incentivando le proprie aziende all'utilizzo sostenibile delle risorse energetiche e naturali e alla diminuzione delle emissioni di gas effetto serra. Attua campagne di sensibilizzazione del personale incentrate sulla riduzione dei consumi e sull'utilizzo di materiali di riciclo nell'espletamento delle proprie attività lavorative.

I consumi energetici relativi all'anno 2021 del Gruppo InfoCamere sono stati influenzati principalmente dai seguenti fattori: incremento dei servizi offerti dal Gruppo, autoproduzione di energia pulita e graduale rientro in sede dei dipendenti dopo il ricorso massivo allo smart working durante il periodo di emergenza sanitaria.

Di seguito si riportano i consumi energetici degli ultimi due anni.

CONSUMO ENERGETICO					
TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2021		2020	
		TOTALE	TOTALE GJ	TOTALE	TOTALE GJ
Gas Naturale per riscaldamento	Smc	88.197	3.475	68.744	2.709
Gasolio per gruppi elettrogeni (escluso consumo di carburante per autotrazione)	L	1.500	55	3.000	109
DIESEL per flotta aziendale	L	56.186	2.001	44.679	1.591
Energia elettrica	kWh	8.012.822	28.846	7.817.852	28.144
di cui acquistata	kWh	7.831.542	28.194	7.677.852	27.640
di cui autoprodotta e consumata	kWh	181.280	653	140.000	504
TOTALE ENERGIA CONSUMATA	GJ	34.377		32.553	

Il consumo di energia elettrica acquistata da InfoCamere, riferito a tutte le sedi, ha avuto un incremento di circa il 2% rispetto all'anno 2020 passando da circa 7,7 milioni di kWh a 7,8 milioni di kWh. Tale evento è essenzialmente riconducibile all'incremento dei servizi di Housing presso il Data Center di Padova (+332.500 kWh). Tale incremento è stato in parte bilanciato dall'utilizzo di energia elettrica autoprodotta tramite l'impianto fotovoltaico, che nel 2021 ha registrato un incremento di produzione pari a circa il 29%.

Anche gli altri consumi energetici riguardanti il carburante per auto aziendali (+26%) e il gas per il riscaldamento (+28%) sono stati influenzati dall'attenuarsi dell'emergenza Covid-19 che ha comportato una graduale riduzione del lavoro da remoto ed un contestuale ripopolamento delle sedi.

INFRASTRUTTURA E CONSUMI DEL DATA CENTER DI PADOVA

Il Data Center della sede di Padova è dotato di un'infrastruttura composta da isole ad alta densità a corridoio caldo: le apparecchiature sono contenute in una serie di 20 rack disposti in file contrapposte con lo scopo di contenere il calore all'interno di un corridoio caldo. L'aria calda generata dai dispositivi IT si riversa all'interno del corridoio, dove è aspirata e raffrescata da appositi apparati di condizionamento disposti tra i rack all'interno dell'isola stessa.

Il confinamento dell'aria calda nel corridoio delle isole ad alta densità consente di smaltire il calore generato dagli apparati IT in modo efficiente sfruttando al massimo la tecnologia del free cooling. Il calore è assorbito da un fluido di raffreddamento che lavora fra i 14 e 21 °C e può essere ceduto direttamente nell'ambiente per lunghi periodi dell'anno con semplici ventilatori senza ricorrere al funzionamento dei compressori.

Grazie a questa tecnologia, i consumi di energia elettrica e, di conseguenza, le emissioni di CO2 della sede hanno subito una notevole riduzione già dal primo anno di entrata in funzione della stessa.

Le isole ad alta densità infatti sono state progettate per abbassare il valore di PUE, pari a 1,71 prima dell'intervento di efficientamento, ora pari ad un valore inferiore a 1,5⁸.

Nella sede di Padova, nel 2021 è stato registrato un incremento complessivo del 4% dovuto ad una crescita dei servizi housing che dal 27% del 2020 sono passati al 32% nel 2021. Al netto dei servizi di housing, i consumi (Data Center e Uffici) sono diminuiti del 3% circa.

KWH CONSUMATI E RISPARMIO ENERGETICO OTTENUTO (TOT SEDE PD)					
	CONSUMI 2021	CONSUMI 2020	VARIAZIONE (2021-2020)	ENERGIA AUTOPRODOTTA DA IMPIANTO FOTOVOLTAICO 2021	VARIAZIONE ENERGIA ACQUISTATA (2021-2020)
DATACENTER IC e UFFICI IC	4.003.518	4.129.203	-125.685	181.280	-306.965
SERVIZIO DI HOUSING	1.894.926	1.562.429	332.497	-	332.497
Totale Sede di Padova	5.898.444	5.691.632			

Le azioni di efficientamento energetico (Data Center e sede) hanno consentito una diminuzione dei consumi pari a 125.685 kWh che, sommati ai kWh autoprodotti dall'impianto fotovoltaico della sede, hanno consentito una riduzione nell'approvvigionamento di energia elettrica per l'anno 2021 pari a circa 306.965 kWh.

SERVIZIO DI HOUSING PER I DATA CENTER DEI CLIENTI PRIVATI.

Il Gruppo InfoCamere predispone delle aree del Data Center di Padova per ospitare le infrastrutture di clienti privati che hanno optato per esternalizzare il loro Data Center. Gli apparati ospitati, alimentati e raffrescati, incidono sui consumi annuali della sede.

⁸ In base alle valutazioni del consorzio internazionale Green Grid, che ha definito il Power Usage Effectiveness (PUE), e dell'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente, è da considerarsi buono un valore di PUE che si attesta intorno all'1,8

INVESTIMENTI AMBIENTALI E DI RIQUALIFICAZIONE DELLE SEDI

La sede di Padova è dotata di un impianto fotovoltaico in grado di sviluppare una potenza complessiva massima di 151,800 KWp (Kilowatt picco). Installato nel corso del 2019, per la sua realizzazione sono stati utilizzati 552 moduli fotovoltaici in silicio policristallino ad elevato rendimento e di alta qualità. L'impianto consente una produzione massima stimata di circa 205.000 kWh/anno di energia pulita rinnovabile con corrispondente abbattimento delle emissioni in atmosfera di gas serra (CO2) pari a circa 102.609 kg/anno. Per fare un parallelo concreto, considerando che una famiglia di 3-4 persone consuma mediamente circa 2.700 kWh all'anno, con la potenza massima dell'impianto installato si potrebbero alimentare 76 abitazioni. Nel 2021, l'energia prodotta per autoconsumo è stata pari a circa 181.280 kWh, consentendo un abbattimento delle emissioni di 50.000 Kg di CO2 eq.

Nel corso dell'anno sono, inoltre, proseguiti gli interventi di evoluzione delle infrastrutture, dei sistemi e delle prassi gestionali secondo principi "green" di efficienza energetica. Gli interventi hanno riguardato: la sostituzione del sistema UPS preesistente con uno a maggiore efficienza energetica; l'impiego di corpi illuminanti a LED per i sistemi di illuminazione in alcune aree delle sedi; l'installazione di sistemi di rilevazione dei consumi in alcune sedi del Gruppo e la pianificazione per estenderli a tutte le altre; l'utilizzo di vernice fotocatalitica per le pareti, sia interne che esterne, nell'ambito dei lavori di adeguamento delle sedi.

Inoltre, il Gruppo InfoCamere ha realizzato una nuova area di ristoro presso la sede di Milano ed ampliato il giardino esterno della sede di Padova. Anche per il 2021 ha partecipato all'evento *Super Walls Festival Biennale di Street Art*.

Per far fronte all'emergenza sanitaria il Gruppo InfoCamere ha dovuto predisporre adeguate procedure e riorganizzare gli spazi delle proprie sedi in modo da garantire la salute e la sicurezza del personale. Tra le varie misure a contenimento del rischio sanitario, sono stati adottati anche i seguenti provvedimenti di gestione degli spazi: postazioni di lavoro distanziate per garantire la salute e la sicurezza, indicazioni sull'affollamento massimo nei locali e nelle sedi stesse, percorsi separati in ingresso e uscita per i dipendenti, aree riservate agli ospiti esterni, nuove norme per la pausa pranzo e per l'uso delle aree ristoro, introduzione di termoscanner all'ingresso per monitorare lo stato di salute e timbrature tramite App MyIC con verifica automatica delle certificazioni vaccinali.



STREET ART, VERNICE FOTOCATALITICA
E RIDUZIONE DELL'INQUINAMENTO

In occasione del *Super Walls Festival Biennale di Street Art 2019*, InfoCamere ha messo a disposizione dell'artista Joys una facciata della sede di Padova per la realizzazione di un murale con colori e vernici a base di materiali naturali in grado di purificare l'aria grazie ad una innovativa tecnologia che, attivata dalla luce, riduce gli agenti inquinanti: per la superficie di 230 mq complessivamente dipinta corrisponde una riduzione dell'inquinamento dell'aria circostante pari a quella che si otterrebbe da un'area di 230 mq coperta da alberi ad alto fusto. Nel 2021 InfoCamere ha rinnovato la partecipazione al *Festival Super Walls*. Gli street artist *Joys e Peeta* hanno dipinto l'ingresso della sede padovana dando voce con il loro genio alla Vision di InfoCamere. Anche in questo caso per la produzione delle opere è stata utilizzata esclusivamente vernice fotocatalitica.

EMISSIONI

InfoCamere si impegna ad abbattere i consumi energetici delle proprie sedi e quantifica l'impatto ambientale, in termini di tonnellate di CO2 equivalente prodotta, direttamente imputabile alle attività del Gruppo.

Nel 2021 sono state prodotte circa 2.511 tonnellate di CO2 equivalente, di cui di seguito il dettaglio suddiviso per fonte di emissione.

EMISSIONI DI CO2 EQUIVALENTE PRODOTTA (TON) ⁹				
TIPOLOGIA DI CONSUMO	CONSUMO ENERGETICO		EMISSIONI: CONVERSIONE IN TON CO2 EQ.	
	2021	2020	2021	2020
Energia elettrica totale (KWh)	8.012.822	7.817.852	2.214	2.200
Energia elettrica – autoprodotta da impianto fotovoltaico (kWh)	-181.280	-140.000	-50	-39
Gas naturale (Sm3)	88.197	68.744	195	152
Diesel/Gasolio per autotrazione (l)	56.186	44.679	148	117
Gasolio per gruppi elettrogeni (l)	1.500	3.000	4	8
TOTALE			2.511	2.437

⁹ il valore si riferisce all'ultimo dato consolidato riportato nell'ultimo rapporto ISPRA 317_2020 relativo al 2019

Si riporta di seguito una vista dell'andamento delle emissioni di InfoCamere depurate dal servizio di housing:

EMISSIONI DI CO2 EQUIVALENTE PRODOTTA (TON) ¹⁰ – AL NETTO DEL SERVIZIO DI HOUSING				
TIPOLOGIA DI CONSUMO	CONSUMO ENERGETICO		EMISSIONI: CONVERSIONE IN TON CO2 EQ.	
	2021	2020	2021	2020
Energia elettrica totale (KWh)	8.012.822	7.817.852	2.214	2.200
Energia elettrica - servizio di housing (kWh)	-1.894.926	-1.562.429	-524	-439
Energia elettrica – autoprodotta da impianto fotovoltaico (kWh)	-181.280	-140.000	-50	-39
Gas naturale (Sm3)	88.197	68.744	195	152
Diesel/Gasolio per autotrazione (l)	56.186	44.679	148	117
Gasolio per gruppi elettrogeni (l)	1.500	3.000	4	8
TOTALE			1.987	1.997

Come è visibile dalla tabella, al netto del servizio di housing, InfoCamere ha conseguito un abbattimento delle emissioni pari a circa 10 tCO2 eq rispetto all'anno 2020 pur avendo incrementato il fabbisogno energetico tenuto conto dell'allentamento delle misure restrittive della pandemia Covid-19. Tale risparmio è imputabile ad un aumento della produzione di energia pulita tramite l'impianto fotovoltaico della sede di Padova e alle attività di efficientamento delle sedi e degli impianti costantemente portate avanti da InfoCamere.

L' incremento generale rispetto al 2020 di circa 74 t CO2 eq è stato influenzato principalmente dall'aumento dei servizi di housing nel Data Center di Padova e al graduale ripopolamento delle sedi in concomitanza all'attenuarsi dell'emergenza Covid-19 come sopra descritto.

¹⁰ il valore si riferisce all'ultimo dato consolidato riportato nell'ultimo rapporto ISPRA 317_2020 relativo al 2019

MOBILITÀ SOSTENIBILE E PROMOZIONE ALLA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

Il Gruppo InfoCamere incentiva la mobilità sostenibile dei propri dipendenti predisponendo politiche, infrastrutture e attività comunicative. Per agevolare l'utilizzo di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale, sono state installate nel parcheggio delle sedi di Padova e Roma delle postazioni di ricarica per auto, bici e scooter elettrici.

Nella medesima prospettiva sono stati sottoscritti accordi con società di trasporto pubblico, per l'acquisto a tariffe agevolate degli abbonamenti (treno – bus), nonché viene promosso nella travel policy l'utilizzo dei mezzi pubblici ogni qualvolta sia possibile e non comporti inefficienza negli spostamenti.

In ottemperanza al decreto legislativo sulla Mobilità Sostenibile (Decreto Interministeriale n° 179 del 12.05.21), finalizzato alla riduzione del traffico veicolare privato e all'individuazione delle necessarie misure volte ad orientare gli spostamenti casa-lavoro verso forme di mobilità sostenibile alternative all'uso individuale del veicolo privato, è stato elaborato nel corso dell'anno, per ciascuna delle quattro sedi, un Piano degli Spostamenti Casa Lavoro (PSCL). Nello specifico, al personale di ciascuna sede è stato somministrato un questionario di indagine, mirato a raccogliere informazioni sui mezzi di trasporto utilizzati per gli spostamenti casa-lavoro, sulle distanze percorse e sull'eventuale disponibilità a modificare le proprie abitudini in favore di soluzioni più sostenibili.

La progressiva riduzione del ricorso allo smart working del personale dipendente ha prodotto un graduale ritorno all'uso dell'auto privata per lo spostamento casa lavoro. Incrociando i dati raccolti per l'elaborazione del PSCL con la reportistica relativa allo smart working, si è stimato un risparmio mensile, per ciascun dipendente, di circa 202 km rispetto alle condizioni pre-pandemia, con una corrispondente riduzione mensile delle emissioni pari a 34 Kg di CO2, che equivale come impatto ambientale mensile pro-capite a circa 2,5 alberi.

Inoltre, il Gruppo InfoCamere ammoderna progressivamente la flotta aziendale con macchine a basso impatto ambientale e fornisce prestiti agevolati al personale per l'acquisto di mezzi di trasporto di tale categoria e per l'installazione di impianti fotovoltaici/solari presso le abitazioni del personale stesso. Tali agevolazioni sono tra l'altro inserite nel nuovo accordo integrativo aziendale in vigore dal 2020.

**LA COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
PER LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI**

Nel corso del 2021 sono state molteplici le iniziative portate avanti dal Gruppo InfoCamere per la promozione della riduzione degli impatti ambientali. In occasione della giornata mondiale senz'auto del 22 settembre, InfoCamere ha riconosciuto ai dipendenti che avessero usufruito di mezzi pubblici, biciclette o altri mezzi di trasporto a basso impatto ambientale nello spostamento casa-lavoro, 15 minuti come riduzione dell'orario minimo lavorativo giornaliero.

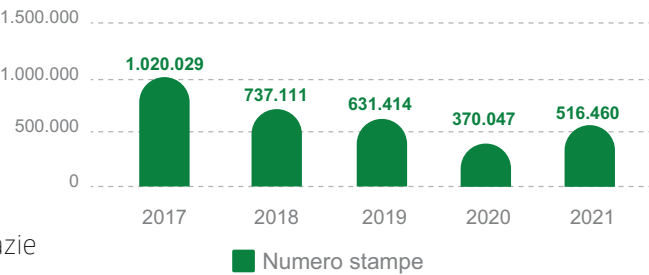
Inoltre, al fine di informare il proprio personale sulla COP 26 di Glasgow e sensibilizzare sul climate change ha organizzato un evento interno dal titolo *"Il cambiamento climatico cambierà davvero il nostro futuro? Cosa ci racconta la Scienza e cosa è stato deciso alla COP 26 di Glasgow"*, tenuto da Daniele Pernigotti¹¹. L'evento ha affrontato in modo semplice il complesso tema del cambiamento climatico prendendo in esame l'attuale scenario scientifico, politico ed economico e valutando il possibile impatto che avrà nel prossimo futuro. Ha presentato, inoltre, i principali risultati della Conferenza di Glasgow analizzando anche gli strumenti di mercato disponibili e già utilizzabili dalle imprese che hanno deciso di sviluppare una politica di carbon management in linea con gli obiettivi da raggiungere per una migliore sostenibilità e transizione ecologica.

GESTIONE DEI MATERIALI E DEI RIFIUTI

Il Gruppo InfoCamere mette in atto iniziative volte alla sensibilizzazione del personale sulle tematiche ambientali e, in particolare, sul consumo responsabile di carta, toner e sulla progressiva eliminazione della plastica.

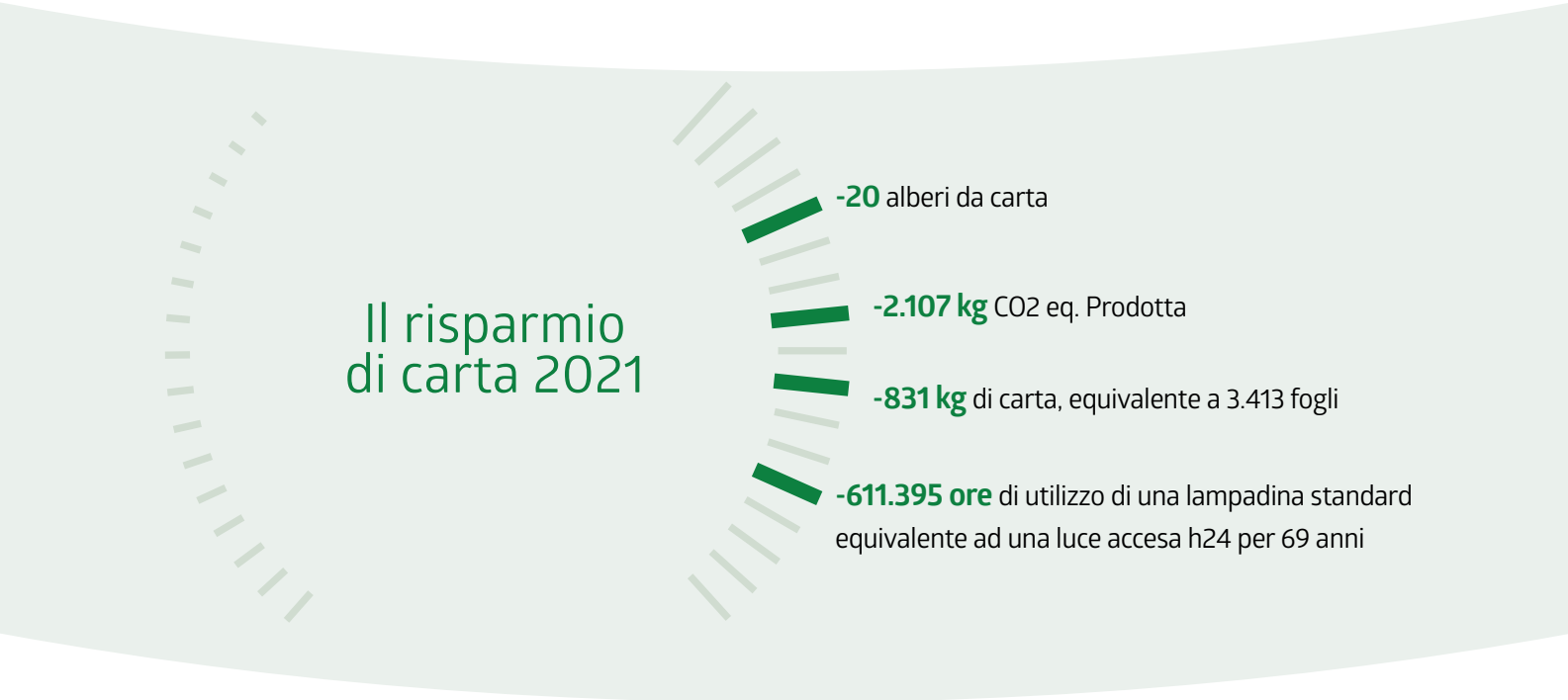
Dal 2017 è stata intrapresa una campagna di risparmio delle stampe che, grazie alla positiva adesione dei dipendenti, ha fatto registrare una costante diminuzione annua del numero di stampe e di conseguenza di toner. Il 2021 ha registrato un incremento nell'acquisto di carta e nell'andamento delle stampe rispetto all'anno 2020 in quanto i risultati del 2020 sono stati fortemente influenzati dai lockdown

**CAMPAGNA DI RIDUZIONE DELLE STAMPE
Andamento stampe 2017-2021**



¹¹ Biologo, CEO di Aequilibria S.r.l., Chair del CEN/TC 467 e del mirror group italiano dell'ISO/TC 207 sul cambiamento climatico. Ha coordinato lo sviluppo della norma ISO 14067:2018 sulla Carbon Footprint di prodotto e coordina l'ISO/TC 207 TG2 sull'Economia Circolare. È consulente ambientale e come giornalista freelance si occupa in modo esclusivo di climate change; segue in particolare il negoziato internazionale delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC).

imposti dalla situazione emergenziale da Covid -19 che ha comportato un minor affollamento degli uffici e l'utilizzo massiccio del lavoro da remoto. Nel corso del 2021 sono stati acquistati 4.200 Kg di carta riciclata certificata FSC e la riduzione delle stampe si è attestata intorno al 25% rispetto alla media del biennio 2018-2019¹².



Fonte: Dati elaborati con indicazioni estratte da PaperCut MF¹³ - confronto con media biennio ante-pandemia da Covid-19

Al contempo è stato attuato l'obiettivo previsto nel Piano di Sostenibilità 2020-2021 di sostituzione delle pile usa e getta con pile ricaricabili al fine di ridurre i connessi impatti ambientali.

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI E DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI

Il Gruppo InfoCamere incentiva inoltre in tutte le sue sedi la progressiva digitalizzazione dei processi quali a titolo esemplificativo quello di approvvigionamento che è gestito quasi totalmente in modalità paperless. Dalla definizione del fabbisogno e progettazione dell'acquisto fino alla stipula del contratto, tutte le attività sono state impostate per essere gestite senza necessità di produrre documenti cartacei grazie all'adozione del *libro firma "virtuale"* e della *piattaforma di e-procurement*. Le richiamate applicazioni consentono ai soggetti coinvolti nel flusso di approvvigionamento, inclusi i concorrenti alla procedura di approvvigionamento, di gestire in modalità telematica l'intera fase, interna ed esterna.

¹² il trend di riduzione delle stampe nel 2021 è stato confrontato con la media del biennio pre-pandemico (2018-2019)

¹³ Per le metodologie di conversione e le fonti collegate si rimanda al sito: <https://www.papercut.com/support/resources/manuals/ng-mf/common/topics/sys-environmental-impact.html> alla sezione "Environmental Impact Reporting"

Ulteriore esempio è l'app aziendale *MyIC*, sviluppata internamente, che consente ai dipendenti di inserire giustificativi per variazioni di orario (come ferie o altri permessi), accedere ai contatti di ogni dipendente del Gruppo, monitorare lo stato delle sale riunioni, gestire le timbrature, l'autocertificazione dello stato di buona salute direttamente dallo smartphone.

Altri progetti che hanno portato ad una consistente dematerializzazione del cartaceo sono stati la predisposizione di brochure online navigabili che consentono una minor produzione di stampe e l'acquisto di abbonamenti a quotidiani e riviste online in sostituzione di quelle cartacee.

GESTIONE DEI RIFIUTI

In linea con quanto previsto dalla normativa vigente, il Gruppo InfoCamere effettua la raccolta differenziata e per politica aziendale predilige il riciclo come modalità di smaltimento dei propri rifiuti. Di seguito è riportato il quantitativo (in Kg) di rifiuti prodotti e riciclati nel biennio di riferimento, suddividendoli per tipologia di materiale e di rifiuto.

RACCOLTA DIFFERENZIATA ¹⁴		
RIFIUTI SUDDIVISI PER MATERIALI (IN KG)	2021	2020
Carta e cartone	16.290	5.970
Plastica	1.672	1.331
Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi (MONITOR)	2.950	120
HW e RAEE	2.500	2.930
Batterie alcaline	11	10
Ferro e Acciaio	2.140	2.180
Ingombranti	3.870	44.680
Toner	34	185
Imballaggi in legno	240	-
Miscuglio o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche	200	-
Apparecchiature fuori uso	30	-
Imballaggi misti	830	-
Tubi fluorescenti contenenti mercurio	7	-
TOTALE	30.774	57.406

¹⁴ Ove non disponibili in modo puntuale, i dati sono stati stimati

KG TOTALI DI RIFIUTI PRODOTTI DESTINATI AL RICICLO					
2021			2020		
Pericolosi*	Non pericolosi	TOTALE	Pericolosi*	Non pericolosi	TOTALE
2.991	27.783	30.774	305	57.101	57.406

*tra i rifiuti pericolosi rientrano: le apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi (monitor), i toner e i tubi fluorescenti contenenti mercurio.

PLASTIC FREE

Dal 2019 il Gruppo InfoCamere, tenuto conto delle linee guida del Ministero dell'Ambiente, ha accettato la sfida di rendere le proprie sedi quanto più possibile *Plastic Free*. Partendo da una campagna di sensibilizzazione interna sull'impatto ambientale dannoso causato dalle materie plastiche, il Gruppo ha implementato una serie di iniziative atte a promuovere l'eliminazione dalle proprie sedi della plastica monouso quali la rimozione delle bottiglie di plastica dai distributori di cibo e bevande, l'installazione di erogatori di acqua filtrata, a disposizione di dipendenti e visitatori, e la sostituzione nei distributori di bevande calde dei bicchieri e paline di plastica con quelli di carta e cartone.

Tali iniziative sono state accompagnate dalla distribuzione a tutti i dipendenti di borracce termiche in alluminio, tazze in ceramica e dall'invito di evitare l'introduzione in azienda di plastica dall'esterno, prediligendo anche nelle mense l'acquisto di bevande o cibo con imballaggi plastic free.

Il 2021 ha registrato un incremento di plastica destinata al riciclo rispetto all'anno 2020 i cui risultati erano stati fortemente influenzati dalla situazione emergenziale da Covid -19 oltre che dai lockdown e dall'utilizzo massiccio del lavoro da remoto.

Nel corso del 2021 il Gruppo InfoCamere ha destinato al riciclo 1.672 kg di plastica, circa il 27% in meno rispetto alla media del biennio 2018-2019¹⁵.

¹⁵ Pertanto, in questa sede verrà analizzato l'andamento della campagna plastic free confrontando l'anno 2021 con la media del biennio pre-pandemico (2018-2019).

PLANET:
OBIETTIVI E AZIONI DEL PIANO 2020/2021

AMBITO D'AZIONE: Riconfigurazione sostenibile dell'azienda

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Aumento efficienza energetica degli immobili aziendali	Portate avanti attività di miglioramento degli impianti e di riqualificazione delle sedi aziendali: installato e messo in esercizio un nuovo sistema UPS (di maggior efficienza energetica rispetto al precedente) e relativo sistema di monitoraggio consumi, impiegati corpi illuminanti a LED per i sistemi di illuminazione in alcune aree delle sedi in sostituzione di quelli precedenti con maggior impatto ambientale. Installazione di sistemi di rilevazione dei consumi in alcune sedi del Gruppo e pianificazione di estensione a tutte le altre. Utilizzata vernice fotocatalitica ad azione anti smog per le pareti, sia interne che esterne, oggetto di ridipintura nell'ambito dei lavori di adeguamento layout delle sedi.
	Contributo alla diminuzione dell'impatto ambientale	Proseguita campagna Plastic Free in tutte le sedi.
		Proseguita la campagna di risparmio carta in tutte le sedi.
		Ammodernamento servizi igienici finalizzato ad una maggiore efficienza e alla diminuzione del consumo di acqua e carta: progettazione ultimata e lavori appaltati per la ristrutturazione dei servizi igienici (con installazione di solare termico) della sede di Padova. I lavori saranno previsti per il 2022.
		Sostituite pile usa e getta nella dotazione aziendale con pile ricaricabili.
	Consumo di energia elettrica derivante da fonti rinnovabili	Prodotta energia pulita per autoconsumo pari a circa 181.280 kWh (+30% rispetto al 2020), corrispondente ad un abbattimento delle emissioni di 50 tCO2 eq.
	Digitalizzazione dei processi	Ridotta al minimo la produzione di documenti cartacei relativi agli appalti di lavori grazie all'utilizzo di una piattaforma software dedicata e della firma digitale per documenti. Tali pratiche sono state promosse anche nella catena di fornitura. Sostituiti i quotidiani cartacei con i corrispettivi digitali.
Ulteriori azioni implementate dal Gruppo InfoCamere non previste nel Piano 2020 - 2021	Ammodernare la flotta aziendale con macchine a basso impatto ambientale	Sostituite un primo lotto di automobili aziendali con autovetture a basso impatto ambientale (ibride o gas).
		Realizzate nuova area break presso la sede di Milano e ampliamento giardino esterno della sede di Padova.

AMBITO D'AZIONE: Incentivare il personale all'utilizzo di energie rinnovabili

Sustainable Development Goals (SDG'S)	Obiettivi Piano 2020-2021	Azioni effettuate 2021
  	Promozione di comportamenti ecologici tra i dipendenti	Forniti prestiti agevolati ai dipendenti per l'acquisto di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale e l'installazione di impianti fotovoltaici/solari presso le proprie abitazioni. La disciplina dei prestiti agevolati è stata inserita dal 2020 nell'accordo integrativo aziendale.
	Sensibilizzazione e promozione verso i dipendenti di comportamenti orientati al rispetto dell'ambiente	Mappati gli spostamenti casa lavoro dei dipendenti per individuare le risposte all'efficientamento dei tempi ed all'utilizzo di soluzioni logistiche condivise e orientate alla diminuzione dell'impatto ambientale. La mappatura è stata possibile grazie alla redazione di quattro Piani Spostamenti Casa Lavoro, inviati ai rispettivi Comuni di competenza delle sedi.
		In occasione della giornata mondiale senz'auto del 22 settembre, riconosciuti 15 minuti come riduzione dell'orario minimo lavorativo giornaliero ai dipendenti che hanno usufruito di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale nello spostamento casa-lavoro (mezzi pubblici, biciclette o altri).
Altre azioni effettuate dal Gruppo InfoCamere non previste a Piano 2020-2021		In occasione del festival Super Walls, realizzati murali ad opera degli street artist Joys e Peeta sull'ingresso della sede di Padova. Per le opere è stata utilizzata esclusivamente vernice fotocatalitica. Organizzato talk: "Il cambiamento climatico cambierà davvero il nostro futuro? Cosa ci racconta la scienza e cosa è stato deciso alla COP 26 di Glasgow".

Per conoscere gli obiettivi ambientali del **Piano di Sostenibilità 2020-2021** del Gruppo InfoCamere, si rimanda al sito internet www.InfoCamere.it alla sezione **"Chi siamo – Sostenibilità"**.

Appendice

NOTA METODOLOGICA E ANALISI DI MATERIALITÀ

Il presente Bilancio di Sostenibilità è riferito alle società InfoCamere S.c.p.a., capogruppo del Gruppo InfoCamere S.c.p.a., e ICONTO S.r.l., partecipata al 100%.

InfoCamere è una Società consortile per Azioni senza scopo di lucro partecipata da tutte le Camere di Commercio Italiane, dall'Unioncamere nazionale e da altri enti del Sistema Camerale. ICONTO S.r.l. costituita 2018 svolge le attività di prestazione dei servizi di pagamento di cui all'art. 1, comma 2, lettera h-septies. 1) n.3 del Testo Unico Bancario. La società è stata autorizzata a svolgere l'attività dalla Banca d'Italia il 20 settembre 2018 e ha iniziato ad operare come istituto di pagamento in data 15 novembre 2018 a seguito del conferimento da parte di InfoCamere del ramo d'azienda relativo all'istituto di pagamento.

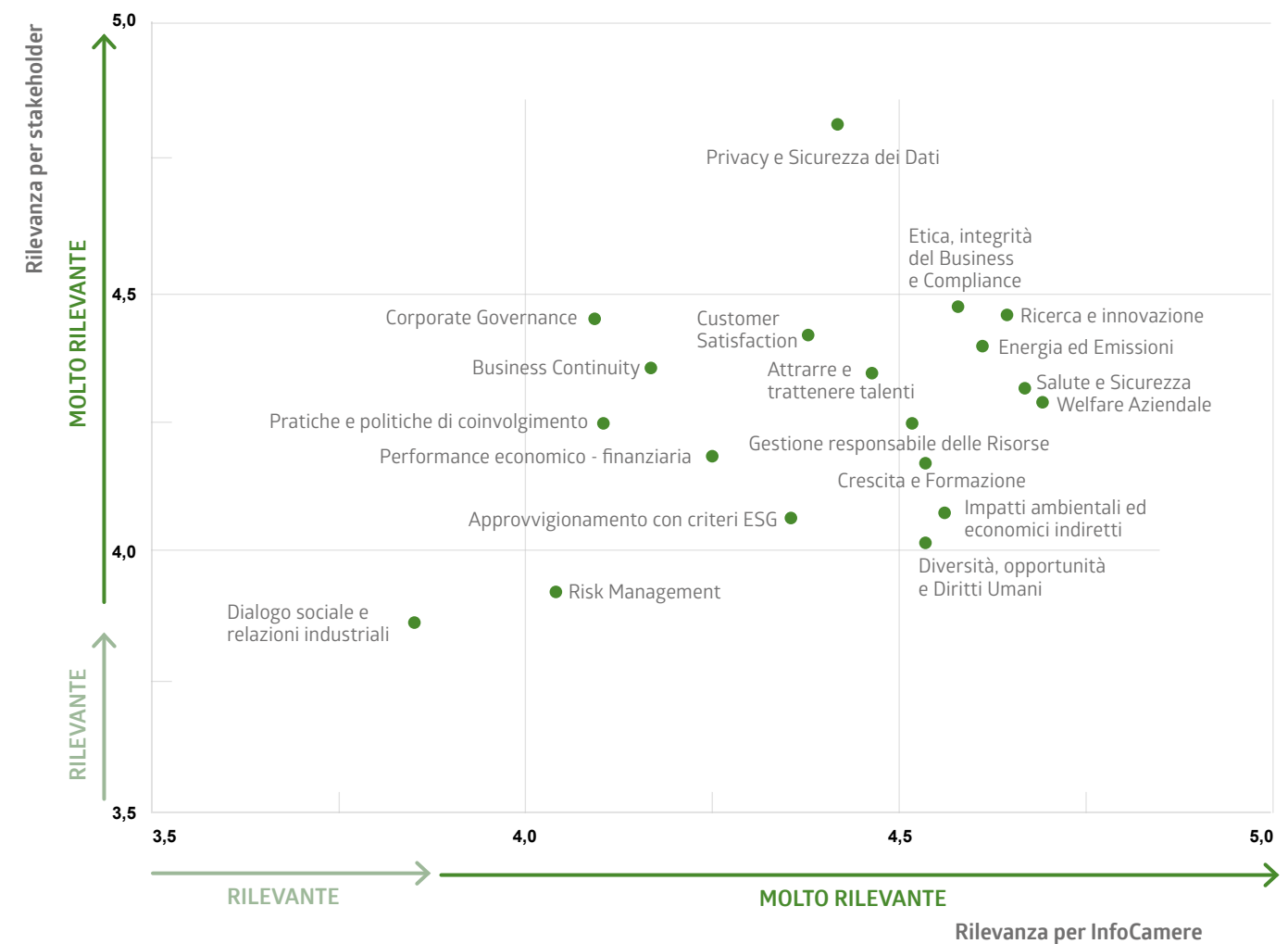
La rendicontazione di sostenibilità consente di integrare il bilancio consolidato del Gruppo per informare tutti gli stakeholder sulle performance aziendali non solo dal punto di vista finanziario ma anche ambientale e sociale. La redazione del presente Bilancio di Sostenibilità si configura come un esercizio di natura volontaria per l'azienda che, ai sensi del decreto legislativo 254/2016, non rientra nella casistica degli Enti di interesse pubblico di grandi dimensioni tenuti a redigere la Dichiarazione di carattere non finanziario (DNF).

La rendicontazione di sostenibilità è stata predisposta seguendo le linee guida del GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards), approccio core, che rappresenta il modello più autorevole e diffuso nel campo della rendicontazione non finanziaria; i dati sono riferiti al Gruppo InfoCamere S.c.p.a. e corrispondono allo stesso perimetro societario del bilancio consolidato del Gruppo InfoCamere.

Come richiesto dallo standard, la fase di raccolta dei dati è stata preceduta dallo svolgimento della cosiddetta "analisi di materialità", attività finalizzata ad identificare le tematiche sul piano economico, sociale e ambientale che possono influenzare le scelte strategiche del Gruppo e degli stakeholder. Questo ha consentito la predisposizione di schede di rilevazione personalizzate che sono state successivamente utilizzate per la raccolta dei dati, effettuata mediante l'ausilio di processi aziendali esistenti e i sistemi informativi interni. La raccolta dati ha richiesto il coinvolgimento e la partecipazione attiva mediante survey e focus group del personale delle aziende del Gruppo e delle principali categorie di stakeholder esterni: fornitori, clienti e soci.

Nella tabella che segue, si riportano, in forma sintetica, i risultati dell'attività di analisi condotta con riferimento alle tematiche identificate come materiali:

Matrice di materialità



I dati di natura non finanziaria riportati in questo report del Gruppo InfoCamere sono relativi all'esercizio che si è concluso il 31 dicembre 2021; sono inoltre riportati i confronti con l'esercizio precedente.

Per ulteriori informazioni si prega di contattare la Direzione Amministrazione e Finanza (bilancio.sostenibilita@InfoCamere.it)

GRI CONTENT INDEX

Titolo GRI Standard	Numero GRI disclosure	Titolo GRI Disclosure	Numero di pagina / Note
GRI 102: General Disclosures - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	154
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	64-91
	102-3	Luogo delle sedi principali	Quarta di copertina
	102-4	Luogo delle attività	55-56
	102-5	Proprietà e forma giuridica	154
	102-6	Mercati serviti	64-91
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	49-51, 55-91, 102-105
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	101-105
	102-9	Catena di fornitura	42-48
	102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	16-19, 42-48, 154
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	41-42, 140-141
	102-12	Iniziative verso l'esterno	126-137
	102-13	Partecipazione ad associazioni	135
GRI 102: General Disclosures - Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	6-7
GRI 102: General Disclosures - Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	12-15
GRI 102: General Disclosures - Governance	102-18	Struttura di governo	32-35
GRI 102: General Disclosures - Coinvolgimento degli stakeholder	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	29
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	100-101
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	29-30, 154-155
	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	29-30, 93-96, 126-136, 154-155
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	155



GRI 102: General Disclosures - Processo di reporting	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	154-155
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	154-155, 160-161
	102-47	Elenco degli aspetti materiali	154-161
	102-48	Modifiche rispetto al precedente bilancio	154-155
	102-49	Cambiamenti significativi nell'attività di reporting	154-155
	102-50	Periodo di rendicontazione	154-155
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	154-155
	102-52	Periodicità di rendicontazione	154-155
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	154-155
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	154-155
	102-55	Tabella contenuti GRI	156-159
	102-56	Attestazione esterna	n.a.
GRI 103: Approccio gestionale	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	33-37, 41-42, 42-46, 47, 49, 56-63, 92-94, 100-101, 107-108, 109-110, 112-116, 116-118, 120, 140-141, 144-145, 148-149, 151
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	33-37, 41-42, 42-46, 47, 49, 56-63, 92-94, 100-101, 107-108, 109-110, 112-116, 116-118, 120, 140-141, 144-145, 148-149, 151
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	33-37, 41-42, 42-46, 47, 49, 56-63, 92-94, 100-101, 107-108, 109-110, 112-116, 116-118, 120, 140-141, 144-145, 148-149, 151
GRI 201: Performance economiche	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	49-51
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	49-51
GRI 202: Presenza sul Mercato	202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	101-105
GRI 203: Impatti Economici indiretti	203-1	Sviluppo ed impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità	127-129, 144-145
GRI 204: Pratiche di acquisto	204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	43-47
GRI 205: Anti-corruzione	205-1	Operazioni valutate per rischio di corruzione	35-40
	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anticorruzione	35-40
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	35-40

GRI 206: Comportamento anti-competitivo	206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	35-40
GRI 301: Materiali	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	148-151
GRI 302: Energia	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizza- zione	141-146
	302-4	Riduzione dei consumi energetici	141-146
GRI 305: Emissioni	305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra	141-146
GRI 306: Scarichi e rifiuti	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smalti- mento	148-151
GRI 307: Conformità normativa ambientale	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in mate- ria ambientale	41-42
GRI 308: Valutazione Ambientale dei Fornitori	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	45-46
GRI 401: Occupazione	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	102-105
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	101, 116-123
	401-3	Congedi parentali	118-119
GRI 402: Relazioni sindacali	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	Non è previsto un periodo minimo di preavviso
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	112-116
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	112-116
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	112-116
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	112-116
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	112-116
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	115-123
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	112-116
	403-9	Infortuni sul lavoro	114



GRI 404: Formazione ed educazione	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	109-111
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	33-35
	405-2	Rapporto tra la remunerazione delle donne e degli uomini	108
GRI 406: Non-discriminazione	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate	107-108
GRI 412: Valutazione dei diritti umani	412-2	Formazione dei dipendenti su politiche e procedu- re riguardanti i diritti umani	107-111
	412-3	Accordi di investimento e di contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a valutazione	47
GRI 413: Comunità Locali	413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	12
GRI 414: Valutazione Sociale dei Fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	45-46
GRI 415: Politiche Pubbliche	415-1	Contributi politici	n.a.
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-2	Episodi di non-conformità riguardanti l'informazio- ne e l'etichettatura di prodotti e servizi	Nel corso del 2021 non sono avvenuti episodi di non conformità in materia di informazione legata ai servizi erogati
GRI 418: Privacy del consumatore	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	60-62
GRI 419: Conformità normativa socioeconomica	419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico	37

TABELLA DI RACCORDO

La tabella seguente fornisce l’elenco degli indicatori GRI rendicontati per ciascun tema materiale, con indicazione del perimetro di impatto.

Ambito	Tema materiale per InfoCamere	Aspetto GRI	Indicatore GRI rendicontato	Perimetro	
				Interno	Esterno
Governance ed etica del business	Anticorruzione	Anticorruzione	205-1 205-2 205-3	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura Partner
		Comportamento anti-competitivo	206-1		
	Corporate Governance	General Disclosures - Governance	102-18	Gruppo InfoCamere	
	Risk Management	General Disclosures - Profilo Organizzativo	102-11	Gruppo InfoCamere	
	Compliance a leggi e regolamenti	Conformità normativa ambientale	307-1	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura Partner
		Politiche pubbliche	415-1		
		Conformità normativa socioeconomica	419-1		
	Etica ed integrità del Business	General Disclosures - Etica e integrità	102-16	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura Partner
Performance economica	Performance economico-finanziaria	Performance economiche	201-1 201-4	Gruppo InfoCamere	
	Pratiche e politiche di approvvigionamento	General Disclosures - Profilo Organizzativo	102-9 102-10	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
		Pratiche di acquisto	204-1		
	Ricerca e Innovazione*		Indicatore autonomo: Investimenti in innovazione	Gruppo InfoCamere	
	Presenza sul mercato	Presenza sul mercato	202-2	Gruppo InfoCamere	Comunità Locali
	Impatti economici Indiretti	Impatti Economici indiretti	203-1	Gruppo InfoCamere	Comunità Locali
Performance ambientale	Emissioni in atmosfera	Emissioni	305-5	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
	Consumi energetici	Energia	302-1 302-4	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
	Produzione e gestione dei rifiuti	Materiali	301-1	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
		Scarichi e rifiuti	306-2		



Performance sociale	Valutazione dei fornitori in relazione a performance ambientali e sociali	Valutazione ambientale dei fornitori	308-1	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
		Valutazione sociale dei fornitori	414-1		
	Diritti umani	Valutazione dei diritti umani	412-2 412-3	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
	Attrazione e ritenzione dei talenti	General Disclosures - Profilo Organizzativo	102-8	Gruppo InfoCamere	
		Occupazione	401-1		
	Crescita e formazione	Formazione ed educazione	404-1	Gruppo InfoCamere	
	Non discriminazione	Non-discriminazione	406-1	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
	Welfare and worklife balance	Occupazione	401-2 401-3	Gruppo InfoCamere	
	Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità	405-1 405-2	Gruppo InfoCamere	
	Coinvolgimento delle Comunità Locali	Comunità Locali	413-2	Gruppo InfoCamere	Comunità Locali
	Dialogo sociale e relazioni industriali	General Disclosures - Profilo Organizzativo	102-13	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura Partner Comunità Locali
		General Disclosures - Coinvolgimento degli stakeholder	102-43		
		Relazioni sindacali	402-1		
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Salute e Sicurezza sul lavoro	403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-9	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura
	Soddisfazione dei clienti*		Indicatori autonomi di customer satisfaction	Gruppo InfoCamere	Partner
	Business Continuity*		Indicatore autonomo: Disponibilità e continuità	Gruppo InfoCamere	Catena di fornitura Partner
	Privacy e sicurezza dei dati	Privacy del consumatore	418-1	Gruppo InfoCamere	Partner
	Pubblicità e marketing responsabile	Marketing ed etichettatura	417-2	Gruppo InfoCamere	Partner

* Tematica non direttamente collegata a un Topic-Specific GRI Standards: InfoCamere riporta nel documento e nel GRI Content Index l’approccio di gestione adottato e i relativi indicatori, come previsto dai GRI Standards.

Progetto Bilancio di Sostenibilità a cura di:
Direzione Amministrazione e Finanza

Progetto di Comunicazione e Realizzazione a cura di:
S.O. Comunicazione

*Questo bilancio è stato redatto unicamente in formato digitale
ed è consultabile e scaricabile in formato Pdf nella sezione
["Chi siamo/Sostenibilità"](#) del sito www.InfoCamere.it.*

SEDE LEGALE

Via G.B. Morgagni 13 - 00161 Roma
tel. 06 442851

SEDE OPERATIVA E AMMINISTRATIVA

Corso Stati Uniti 14 - 35127 Padova
tel. 049 8288111

UFFICIO DI BARI

Lungomare Starita 4, Padiglione 103
Fiera del Levante - 70132 Bari
tel. 080 9735000

UFFICIO DI MILANO

Via Viserba 20 - 20126 Milano
tel. 02 25515200

InfoCamere.it



IC
InfoCamere