



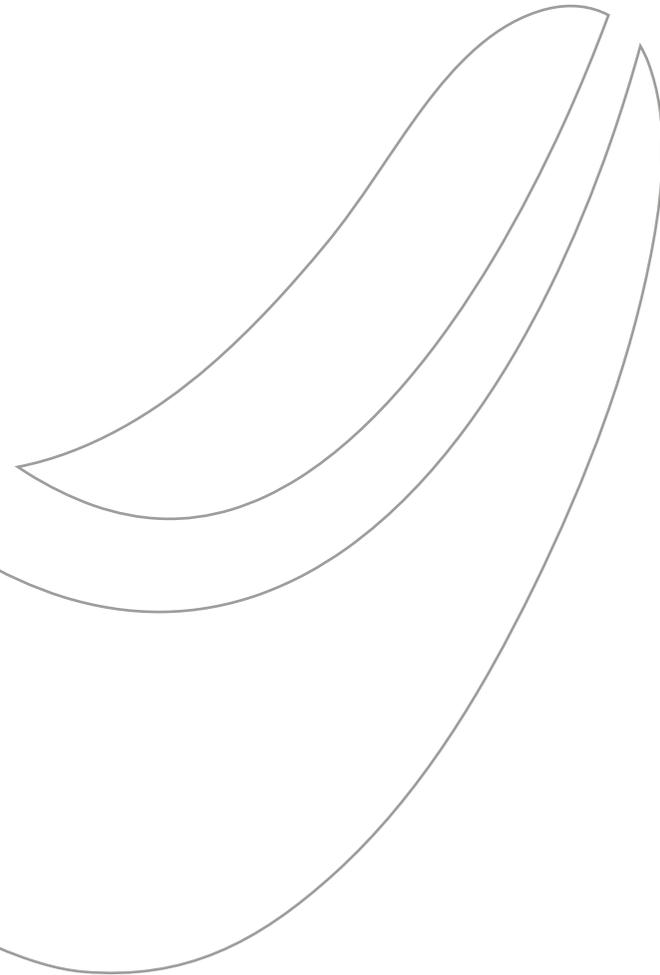
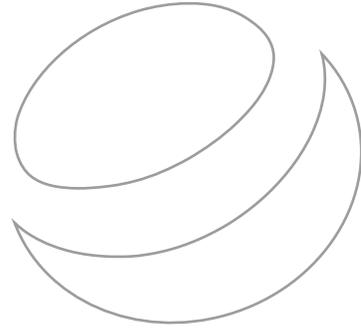
MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

**RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀ
2021**





Questo documento nasce per essere fruito in versione digitale ed è redatto nel rispetto delle linee guida WCAG 2.1 su caratteri e rapporti di contrasto cromatico per le persone ipovedenti. Inquadra il QR Code e vai su www.windtregroup.it per scaricarlo.



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI
102-14

Stiamo vivendo anni senza precedenti che ci pongono ogni giorno di fronte a nuove e più importanti sfide. Negli ultimi due anni abbiamo **sperimentato una nuova normalità** ed imparato a convivere con un nemico che ha limitato le nostre libertà, ma che abbiamo sconfitto imparando a **stare vicini anche se distanti**; il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha dato all'Italia l'orizzonte di un Paese economicamente più solido, connesso ed inclusivo; inoltre, **l'attenzione ai temi della sostenibilità è in crescita esponenziale**.

In questo scenario ricco di sfide e opportunità, siamo orgogliosi di assumere la guida di WINDTRE, azienda leader nelle telecomunicazioni in Italia con una offerta di servizi ICT in continua crescita, pronta ad accompagnare il Paese verso un futuro **più sostenibile ed inclusivo** e a **supportare attivamente la Twin Transition**, la transizione verde e digitale.

La storia di WINDTRE è una storia di vicinanza, con al centro **le persone e le connessioni umane**.

La nostra **Top Quality Network** ed il nostro impegno come human network builder sono nati per **eliminare le distanze tra le persone** e sostenerle, con il supporto della tecnologia, nelle loro sfide quotidiane. Anche per questo crediamo fortemente che **solo attraverso lo sforzo comune sia possibile raggiungere un futuro più sostenibile**.

Con la collaborazione di tutti i dipartimenti aziendali e dei nostri principali stakeholder abbiamo recentemente implementato un nuovo **piano di sostenibilità**, con obiettivi ESG misurabili e totalmente integrati nel nostro business, da conseguire nei prossimi tre/cinque anni.

Target che prevedono **l'impegno collettivo e pervasivo di tutta la comunità aziendale**. Consapevoli, inoltre, dell'importanza di questa rete fatta di persone, ci impegniamo costantemente a coltivare e migliorare le relazioni con ognuno dei nostri stakeholder attraverso numerose iniziative e progetti.



Nell'ambito della responsabilità digitale, **NeoConnessi**, il progetto di digital e media education nato per accompagnare le famiglie e i docenti nel delicato momento in cui i ragazzi iniziano a navigare da soli in Rete, ha visto il coinvolgimento di un numero sempre maggiore di scuole italiane in una riflessione condivisa tra ragazzi, famiglie e insegnanti. In collaborazione con WWF abbiamo registrato una **riduzione delle nostre emissioni di CO₂ del 27%** rispetto al 2017, ed insieme ad Arbolia abbiamo realizzato un nuovo bosco urbano nella città di Taranto.

Lavoriamo quotidianamente a fianco delle Amministrazioni locali e dei loro rappresentanti per estendere, **rafforzare e modernizzare le infrastrutture digitali**, oltre che abilitare la diffusione delle nuove tecnologie. Nel solo 2021 abbiamo raccolto e versato oltre 2,1 milioni di euro, sostenendo complessivamente 93 iniziative in ambito sociale e umanitario, e continuato a promuovere **il benessere e l'inclusione delle nostre persone**, come riconosciuto dalla certificazione della Equal Salary Foundation e la qualifica di Top Employer Italiano, per il quarto anno consecutivo.

Questi e altri successi sono stati possibili grazie all'impegno costante delle persone di WINDTRE e alla preziosa guida del nostro predecessore, Jeffrey Hedberg, che ha saputo promuovere una **cultura aziendale fatta di innovazione, responsabilità e sostenibilità**. È dunque per noi un onore proseguire in questo ambizioso percorso e **fare di WINDTRE un'azienda sempre più responsabile, umana e green**.

Il nostro grazie va a tutti coloro che vi hanno contribuito in prima persona e che continueranno a dedicare tutta la loro energia a un futuro più sostenibile.

Buona lettura,

Gianluca Corti e Benoit Hanssen
Co-CEOs - Wind Tre



SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
IN SINTESI	9
SCENARIO	19
CHI SIAMO	33
MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE	47



PIÙ UMANITÀ

INCLUSIONE	
DIGITAL DIVIDE	116
GENDER PARITY	130
INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ	140
PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ	148
APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO	156
PIÙ VICINI ALLE NOSTRE PERSONE	170

PIÙ GREEN

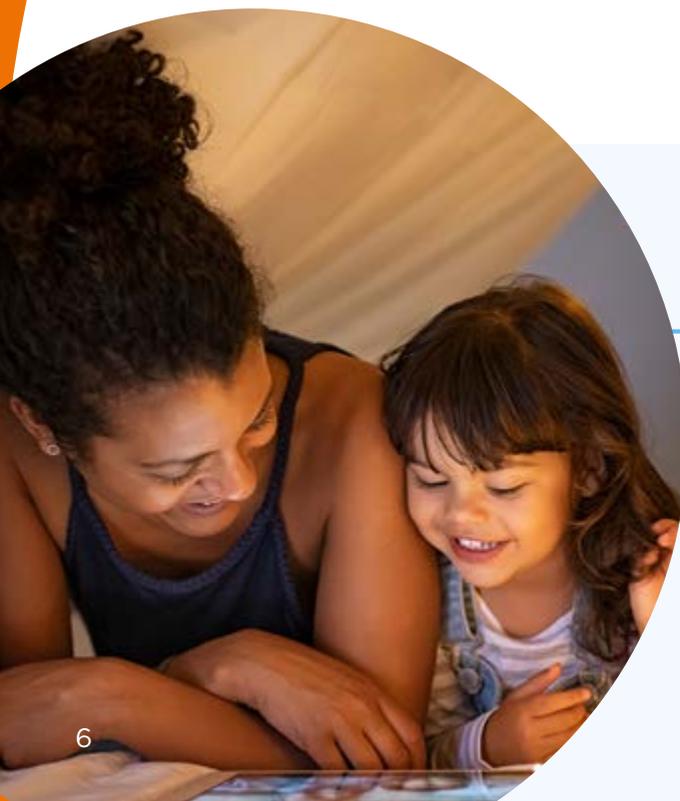
DECARBONIZZAZIONE	188
TECNOLOGIE SMART PER L'AMBIENTE	204



PIÙ RESPONSABILITÀ

RESPONSABILITÀ DIGITALE	
TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE	64
CYBERSECURITY E PRIVACY	72
ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS	86
PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI	98

COME NASCE QUESTO DOCUMENTO	218
INDICE DEI CONTENUTI GRI - OPZIONE CORE	220
DICHIARAZIONE DI ASSURANCE	234





IN SINTESI

[Torna al sommario](#)

ESISTIAMO PER ELIMINARE QUALSIASI DISTANZA TRA LE PERSONE

Parte del Gruppo CK Hutchison Holdings Limited, WINDTRE è l'azienda leader del mercato mobile italiano e tra i principali operatori alternativi nel fisso.

**MOLTO
PIÙ VICINI
PER
UN FUTURO
PIÙ SOSTENIBILE**

Noi di WINDTRE **esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone** perché sappiamo che insieme, uniti possiamo fare grandi cose. Per questo lavoriamo per abilitare e potenziare **la rete più importante di tutte, quella delle persone.**

Vogliamo essere la compagnia di telecomunicazioni da scegliere ogni giorno per garantire a tutti una vita e un futuro migliore e crediamo che la tecnologia sia la chiave per una maggiore inclusione.

Dalla nascita di WINDTRE abbiamo investito 6 miliardi di euro nella nostra rete **TOP QUALITY** per garantire velocità, affidabilità, parità di accesso e un ambiente digitale più sicuro per tutti, anche per chi è più fragile.

Crediamo in una tecnologia inclusiva che sia anche in grado di migliorare **l'ambiente, la salute e la qualità della vita.** Infatti lavoriamo per **ridurre le emissioni** e **accelerare la transizione sostenibile delle città**, di cui il digitale è uno dei principali fattori abilitanti.

PIANO ESG 2030

Abbiamo inoltre definito un **piano ESG** (Environmental, Social and Governance) di lungo periodo, **10 ambiziosi obiettivi**, in linea con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Un programma concreto, misurabile, realizzato con la partecipazione di tutte le aree aziendali e coerente con il business.



Per migliorare continuamente il nostro impatto sociale e ambientale abbiamo definito, insieme ai rappresentanti di tutte le parti interessate, i temi sui quali vogliamo fare la differenza.

Questi temi, e le azioni che ne conseguono, fanno riferimento a **3 aree chiave: Più Responsabilità; Più Umanità; Più Green.**

PIÙ RESPONSABILITÀ



#Tutela dei minori in ambito digitale / #Cybersecurity e privacy
#Etica e integrità nel business / #Più vicini ai nostri clienti

La definizione di un nuovo **piano di sostenibilità** con orizzonte 2024 e 2030 e l'introduzione di indicatori di sostenibilità nel piano di incentivazione del top management

18 milioni di euro investiti nel solo 2021 per la sicurezza dei dati e dei sistemi, per garantire la massima protezione dei nostri clienti e delle nostre infrastrutture

Sempre più "NeoConnessi": l'ulteriore sviluppo del progetto digital e media education, che nell'anno scolastico 2020/2021 ha coinvolto **oltre 5.000 classi** di IV° e V° primaria, per supportare insegnanti e genitori quando i ragazzi iniziano ad affrontare da soli il mondo del web

81 su 100 la **soddisfazione complessiva** dei nostri clienti, **86,2** la **fedeltà** (rilevazioni DOXA)

Introdotta il nuovo **Framework di Business Continuity**, per identificare le potenziali minacce digitali e aumentare la resilienza nell'erogare prodotti o servizi

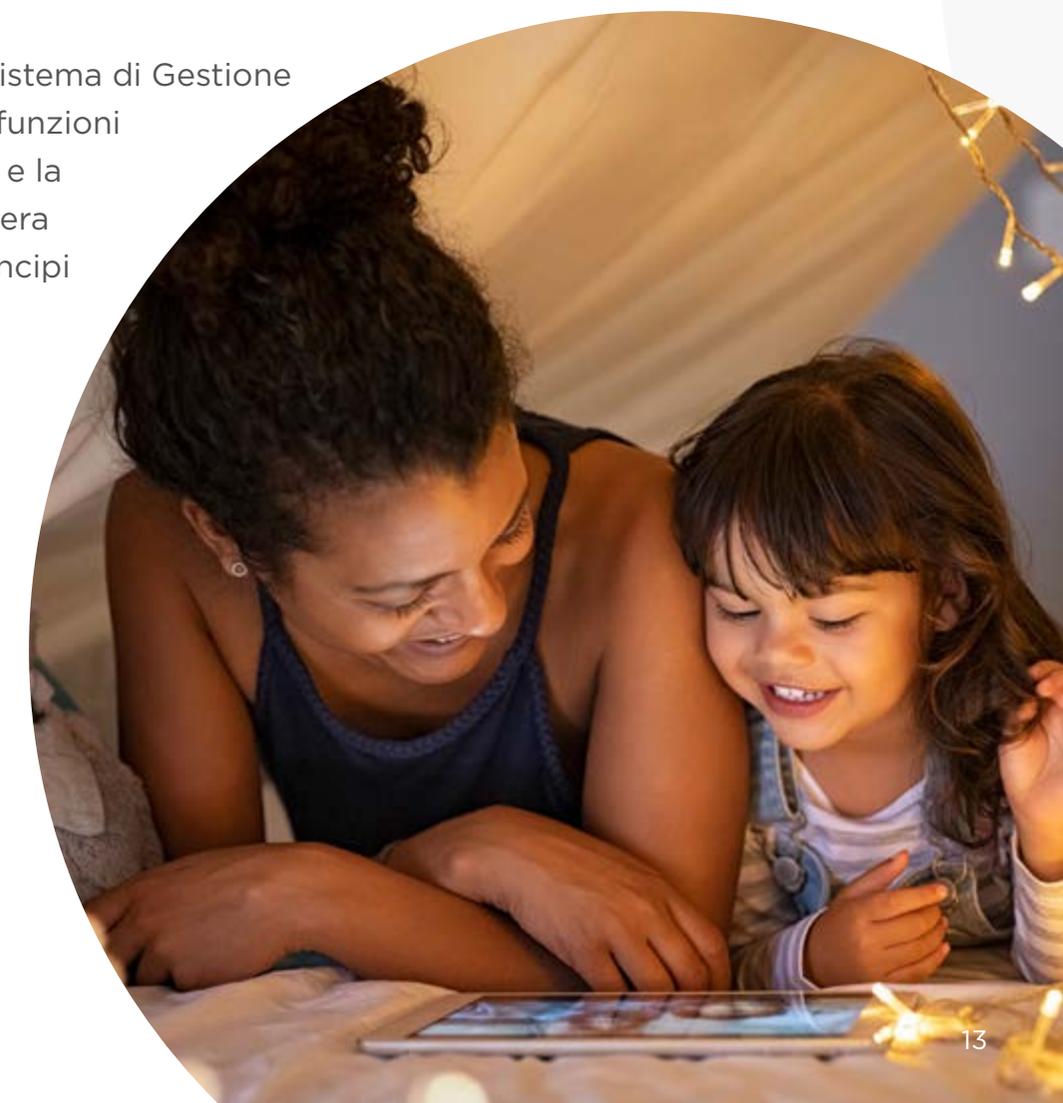
Al fianco di Parole O_stili per sostenere il manifesto della comunicazione non ostile: 10 principi utili a migliorare la comunicazione e il comportamento di chi sta in rete

Gli strumenti interni per rafforzare la **lotta alla corruzione**: una Politica Antifrode e Anticorruzione, le Linee Guida Antifrode e Anticorruzione per i Fornitori, una procedura di Due Diligence per i partner commerciali e una Policy sui Conflitti di Interesse

Total Quality Management: un sistema di Gestione integrato che coinvolge tutte le funzioni aziendali per garantire la qualità e la sicurezza dei processi lungo l'intera catena di fornitura secondo i principi del miglioramento continuo

La membership di **Transparency International Italia**, filiale italiana del più grande gruppo anticorruzione del mondo

L'**Intelligenza Artificiale** al servizio dell'assistenza al cliente, per un'esperienza semplice e omogenea in tutti i canali di contatto



PIÙ UMANITÀ



#Digital Divide / #Gender Parity / #Apprendimento digitale continuo
#Inclusione delle disabilità / #Più vicini alle comunità
#Più vicini alle nostre persone

Prima società di telecomunicazioni al mondo a ricevere la **certificazione Equal Salary**

NeoConnessi Silver: una piattaforma e un Gruppo Facebook sviluppati per avvicinare gli anziani alla tecnologia, creare una comunità e condividere esperienze

La nomina di una **Diversity & Inclusion Manager** per aumentare ulteriormente il focus sui principi di equità, pari opportunità, diversità ed inclusione

Il **Disability Hub**, punto di riferimento interno alla rete intranet aziendale per raccogliere segnalazioni e suggerimenti dai dipendenti sui temi della disabilità

Un nuovo **piano welfare** per affiancare impegno e responsabilità di tutti i dipendenti durante i mesi dell'emergenza sanitaria, con **92% dei crediti erogati nei 3 mesi dal lancio**

L'iniziativa "**Full Care**", in partnership con Comarch, per migliorare la qualità della vita e la sicurezza quotidiana di anziani e persone con disabilità

93 iniziative in ambito sociale e umanitario supportate nel 2021 con una raccolta complessiva di 2,1 milioni di euro

La partecipazione di **5800 persone** ai corsi di formazione interni sulla transizione sostenibile **nel solo 2021**

La **Newsletter sulla sostenibilità**: nata per diffondere la cultura della sostenibilità in azienda ed inviata bimestralmente a tutti i dipendenti

I servizi Easy Wi-Fly e digital boards: le soluzioni nate per dotare le Istituzioni scolastiche di una rete Wi-Fi in grado di interconnettere gli spazi didattici e amministrativi

FederatedInnovation@MIND: la realizzazione di un'aula del futuro per dimostrare come l'utilizzo delle tecnologie digitali e dell'IoT possa contribuire a rendere la scuola più resiliente e abbattere le barriere del digital divide

La conferma, per il quarto anno consecutivo, come **Top Employer Italia**, oltre a quello come **Italy's Best Employers for Women** e come **Top Job Best Employer**



PIÙ GREEN



#Decarbonizzazione / #Tecnologie smart per l'ambiente

Ridotte del 27% le emissioni di CO₂ nel periodo 2017-2021, nel quadro della partnership con WWF su clima ed energia

La creazione di un **nuovo bosco urbano** nella città di Taranto, con oltre 1.000 alberi piantati in partnership con Arbolia e il recupero, con il "progetto Oasi" delle Oasi WWF più vicine alle nostre sedi.

Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica

WINDTRE e WWF per il Mediterraneo: insieme a WWF e ai nostri clienti per salvaguardare paesaggio e specie del Mar Mediterraneo

La promozione della **mobilità sostenibile**, con il servizio di **corporate car sharing** e un parco auto aziendale con **80 macchine ibride o elettriche e 17 punti di ricarica**

Le iniziative per **migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo**, dai sistemi di accensione e spegnimento automatico delle luci alla condivisione degli uffici in modalità smart, dall'utilizzo di carta riciclata e toner riciclabili, agli erogatori di acqua potabile per eliminare le bottiglie di plastica



Corporate Partner della Casa delle Tecnologie Emergenti di Roma (CTE): living lab nella stazione Tiburtina di Roma per imprese, startup e istituzioni che possono sperimentare servizi innovativi con l'integrazione delle reti 5G per soluzioni utili alla cittadinanza e alle imprese

Zero emissioni nella logistica al 2050: l'obiettivo Green Logistic definito insieme a DHL

L'estensione del ciclo di vita dei prodotti attraverso le **opzioni per la riparazione e il riutilizzo** offerte ai clienti consumer e business

Le attività per rendere **più sostenibili i negozi**: l'illuminazione a LED, la piattaforma di monitoraggio della qualità dell'aria, la riduzione dei consumi di carta, le nuove divise ecosostenibili per i dipendenti



SCENARIO

GRI
102-15

[TORNA AL SOMMARIO](#)

EVOLUZIONE E SFIDE DI UN SETTORE CHIAVE PER LA TWIN TRANSITION

Da anni Internet è uno strumento essenziale per partecipare alla vita attiva all'interno della società. La pandemia da Covid-19 ha evidenziato il ruolo della connettività nella società globale sottolineando quanto una connessione capillare, stabile e veloce sia un prerequisito fondamentale per lavorare, comunicare, informarsi, acquistare prodotti e servizi.

Durante la pandemia le telecomunicazioni hanno ricoperto un ruolo fondamentale per cittadini e imprese, abilitando le comunicazioni tra individui, la prosecuzione delle attività di istruzione e formazione, il lavoro da remoto e la continuità di percorsi terapeutici a distanza (telemedicina), garantendo business continuity e resilienza.

In questo contesto, i servizi per le telecomunicazioni e la connettività sono sempre più richiesti e la domanda di mercato rimane solida. Nel 2021, le utenze su rete mobile nel mondo sono 8 miliardi, mentre a settembre 2021, in Italia si registrano **105 milioni di SIM**, con un aumento di quasi due milioni su base annua. Cresce del **36% il consumo di dati mobili** di ogni individuo, rispetto allo stesso periodo del 2020¹.

Gli attori delle telecomunicazioni, tuttavia, vivono da anni un contesto difficile, caratterizzato da un mercato saturo ed estremamente competitivo. In Italia la crisi di fatturato è causata dalla concorrenza delle piattaforme digitali, dai costi per le frequenze e l'aggiornamento delle reti e dalla forte competizione dei prezzi. Nel 2020, infatti, si è registrato un calo dei ricavi lordi del 5% rispetto al 2019, equivalente a 1,5 miliardi di euro².

¹ AGCOM: Osservatorio sulle comunicazioni n. 4/2021, 2021

² Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia, Politecnico di Milano, 2021



8 miliardi

Le utenze su rete mobile nel mondo nel 2021
(Ericsson, 2021)



+36%

L'aumento dei cyberattacchi in Italia tra il 2020 e il 2021 (circa 903 attacchi in media alla settimana per le aziende italiane)
(Check Point Research, 2021)

65 miliardi di €

L'investimento in infrastrutture di rete degli operatori di telecomunicazioni in Italia tra il 2010 e il 2019
(The European House-Ambrosetti, 2021)



105 milioni

Le SIM degli italiani a settembre 2021 (quasi due per ogni abitante)
(AGCOM, 2021)



La quota di italiani che nel 2021 hanno una connessione ad Internet (contro una media europea dell'89%)
(Osservatorio Indifesa, 2020)



3,6%

La quota di occupati nel 2020 nel settore italiano delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sul totale (4,3% nell'Ue)
(Commissione Europea, 2021)



UN SETTORE IN CRESCITA

Crescita della domanda di connettività nel periodo pandemico e post pandemico.
+36% il consumo di dati mobili

L'aumento dei consumi e della concorrenza è accompagnato anche da un aumento dei rischi, in prima battuta l'esposizione ai cyberattacchi: **tra il 2020 e il 2021 gli attacchi alle aziende italiane sono aumentati del 36%**, per un totale di circa 903 cyberattacchi a settimana.

Consapevoli di avere un ruolo fondamentale nell'abilitare la Twin Transition, **le aziende TELCO ricercano nuove opportunità di business in mercati contigui come, per esempio, nel mondo dei servizi digitali e IT, per i quali si prevede una crescita in Italia dell'8,8% nei prossimi 4 anni.**

La diversificazione consente di ampliare l'offerta, per esempio anche attraverso partnership con operatori luce & gas con cui sviluppare proposte congiunte, spesso improntate anche a principi di sostenibilità.

WINDTRE, ad esempio, ha attivato nel 2021 una collaborazione con Acea per permettere ai propri utenti di sottoscrivere dei contratti di fornitura luce e gas 100% eco-sostenibile.

Nelle politiche europee, **il settore TELCO è considerato cruciale per la realizzazione della Twin Transition, la doppia transizione verde e digitale** che dovrebbe permettere all'Unione Europea di diventare il primo continente a zero emissioni nette entro il 2050³.

La Twin Transition guida anche gli strumenti per la ripresa post-pandemica introdotti dalle istituzioni europee e nazionali. Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, infatti, destina alla digitalizzazione, innovazione e competitività del

sistema produttivo quasi 24 miliardi di euro, di cui 6,7 miliardi alla banda ultra-larga e al 5G⁴.

IL VALORE DEL SETTORE TELCO PER IL SISTEMA PAESE

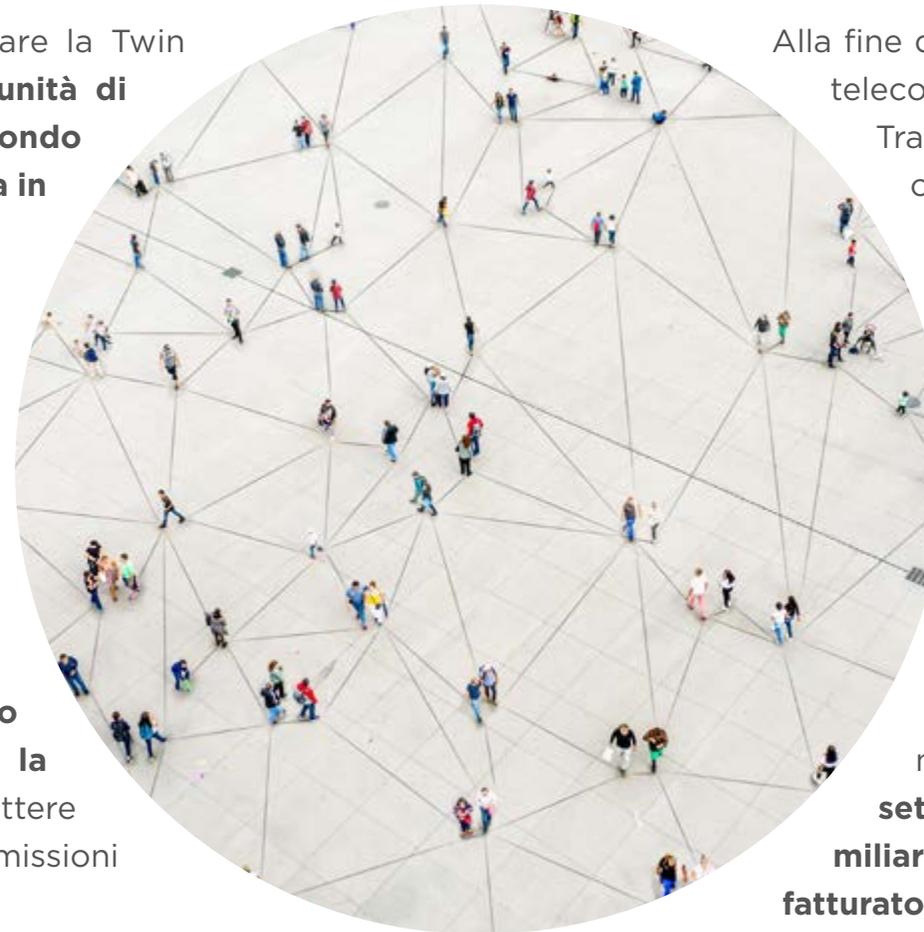
Alla fine del 2019 si contavano circa 220 aziende attive tra servizi di telecomunicazione fissa e mobile in Italia.

Tra queste, un ruolo chiave è giocato dagli 8 principali player che detengono, sviluppano e mantengono operative le infrastrutture di trasmissione del segnale.

Nello stesso periodo, i ricavi aggregati delle aziende sono stati pari a €31,2 miliardi, cifra 1,5 volte superiore, ad esempio, ai ricavi generati dall'industria tessile, con una forza lavoro di circa 63.000 dipendenti, l'86,3% dei quali è assunto dalle prime 5 aziende.

Il settore ha generato €16,5 miliardi di valore aggiunto diretto, in termini di contributo al PIL, e ha investito €7,6 miliardi⁵. Se si considerano anche l'attivazione di catene di fornitura e subfornitura in tutto il tessuto economico nazionale e l'impatto indotto, **il giro d'affari attivato dal settore delle telecomunicazioni in Italia è stato pari a €71 miliardi nel 2019, un dato 3 volte superiore, ad esempio, al fatturato diretto del settore farmaceutico dello stesso anno.**

La forte crescita della domanda di connessione a Internet in Italia ha avuto un boom maggiore rispetto ad altri Paesi.



TWIN TRANSITION

Il settore TELCO è considerato cruciale per la realizzazione della Twin Transition, la doppia transizione verde e digitale



71 MILIARDI DI EURO

Il giro d'affari attivato dal settore telecomunicazioni in Italia nel 2019

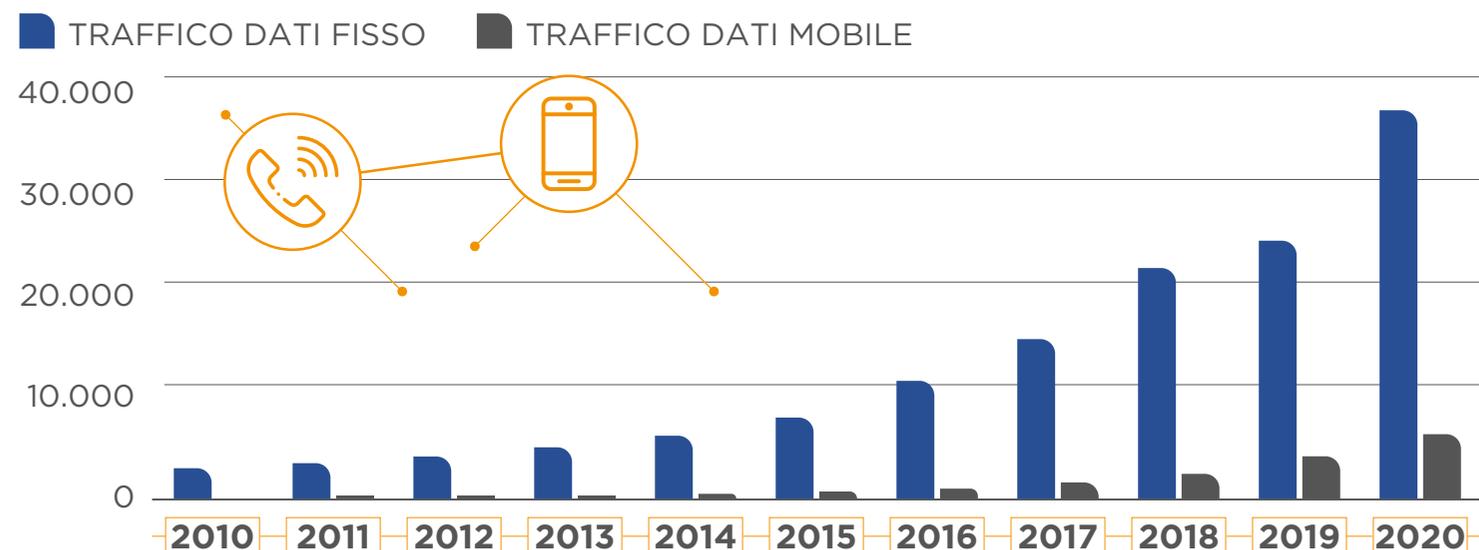
³ CE, COM 2019/640 final, The European Green Deal (2020)

⁴ Il nuovo sistema delle tlc: l'evoluzione da TELCO a techco, Sole 24 Ore, 2021

⁵ Ibidem

Figura - Traffico annuo complessivo fisso e mobile in Italia
L'infografica mostra l'andamento, dal 2010 al 2020, del traffico complessivo fisso e mobile in Italia.
Fonte dei dati: Elaborazione The European House-Ambrosetti su dati ITU, Eurostat e Agcom (2021)

TRAFFICO ANNUO COMPLESSIVO FISSO E MOBILE IN ITALIA (PETABYTE)



Fonte: Elaborazione The European House - Ambrosetti su dati ITU, Eurostat e Agcom, 2021



CRESCITA

L'Italia ha registrato un tasso di crescita dell'uso di Internet del 27%

Se nel 2010 solo il 54% degli individui utilizzava Internet (contro una media europea del 69%), nel 2021 è l'81% degli italiani a farne uso (su una media europea dell'89%).

L'Italia ha quindi registrato un tasso di crescita dell'uso di Internet del 27%, contro il 20% europeo e il 25% mondiale⁶ (circa il 7% di crescita media all'anno).

Anche il traffico dati complessivo è cresciuto, sia sulla rete fissa che mobile. Nel primo caso è cresciuto di 12 volte rispetto al 2010, mentre nel secondo di ben 50 volte nello stesso periodo⁷.

⁶ Il valore del settore delle telecomunicazioni per il sistema Paese, Ambrosetti, 2021

⁷ Ibidem

Questo incremento è dovuto principalmente all'evoluzione tecnologica dei dispositivi elettronici e delle reti di comunicazione, ma anche all'evoluzione delle abitudini degli utenti, sempre più connessi e abituati a beneficiare di servizi e prodotti digitali nella vita di tutti i giorni.

Gli operatori del settore TELCO in Italia hanno risposto alla crescita della domanda di connettività con importanti investimenti nell'infrastruttura di rete e nei servizi, cresciuti di quasi il 25% tra il 2010 e il 2019 e che oggi hanno raggiunto un valore cumulato di quasi 65 miliardi di euro.

Gli interventi hanno riguardato principalmente il potenziamento della rete a banda larga, lo sviluppo della banda ultra-larga, la realizzazione della rete 5G e la sicurezza delle reti e dei servizi di telecomunicazioni⁸.

L'Italia è oggi tra i principali protagonisti nello sviluppo della rete 5G in UE, terza per numero di test 5G organizzati⁹.

ITALIA DIGITALE: INFRASTRUTTURE E COMPETENZE A PROVA DI FUTURO

Il processo di digitalizzazione del Paese è tutt'altro che vicino ad essere completo. **L'Italia, infatti, è ancora indietro rispetto agli altri Paesi europei in termini di connettività e si posiziona al 23esimo posto nella classifica del Digital Economy and Society Index (DESI).** Se la copertura a banda larga veloce procede adeguatamente, lo stesso non può dirsi per la copertura gigabit: solo il 34% della popolazione risulta coperto, contro la media europea del 54%¹⁰.

⁸ Ibidem

⁹ Commissione Europea, Quarterly Report 11 e precedenti, Aprile 2021

¹⁰ Commissione Europea: European Innovation Scoreboard 2021, 2021



23° POSTO

La posizione occupata dall'Italia in termini di connettività rispetto agli altri Paesi europei

Secondo i dati del MISE al 31 marzo 2021, in Italia l'89,6% delle famiglie è raggiunto da connessioni con velocità in download maggiore di 30 Mbps, ancora lontano dal traguardo di una piena copertura stabilito dalla Strategia Nazionale per la Banda Ultralarga per il 2020¹¹. Anche per le reti più veloci la copertura è ancora insufficiente: solo il 22,9% delle famiglie ha accesso a una connessione tra 300 e 1.000 Mbps¹².

La digitalizzazione, soprattutto nel mondo delle imprese, deve essere accompagnata da **adeguati investimenti** nella formazione, per aggiornare le competenze richieste in un settore in continua evoluzione.

Se da un lato l'integrazione di tecnologie digitali all'interno delle imprese italiane è a buon punto, con il 69% delle PMI italiane dotato di un'infrastruttura digitale almeno di base¹³ (quasi 3 volte in più rispetto alla media europea), dall'altro lato le competenze digitali delle persone sono ancora una lacuna da colmare. Secondo il DESI, **nel 2019 solo il 42% degli italiani tra i 16 e i 74 anni possiede competenze digitali di base, contro una media europea del 58%**¹⁴, **mentre solo il 3,6% di occupati è specializzato nel settore tecnologico**¹⁵.

I progressi digitali italiani non sono distribuiti equamente su tutto il territorio. Persiste ancora quello che viene definito il divario digitale (digital divide) tra Nord e Sud, dovuto principalmente alla carenza

di adeguate infrastrutture nelle regioni meridionali. Per quanto riguarda le performance digitali (ossia il rendimento delle attività digitali messe in campo da una Regione) misurato dal DESI, i punteggi variano da 72 su 100 per la Lombardia a 18,8 per la Calabria, ultima in classifica. Tutte le regioni del Sud e del Mezzogiorno si posizionano sotto la media italiana (pari a 54 su 100)¹⁶.

Per incentivare e rafforzare la transizione digitale del Paese, l'Italia ha messo in campo investimenti da 235 miliardi complessivi all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che saranno destinati a interventi per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, della giustizia e del tessuto produttivo italiano, nonché per rafforzare la connettività sul territorio nazionale e per investimenti in infrastrutture digitali per il monitoraggio satellitare e nei settori della space economy¹⁷.

Per gestire i fondi per la digitalizzazione e raggiungere gli obiettivi identificati dal PNRR, l'Italia ha sviluppato Italia Digitale 2026, una strategia che ruota intorno a due assi portanti: da un lato infrastrutture digitali e connettività a banda ultra-larga e dall'altro digitalizzazione della Pubblica Amministrazione¹⁸.



INFRASTRUTTURA

Gli operatori TELCO hanno risposto alla domanda di connettività con importanti investimenti nell'infrastruttura di rete e nei servizi



235 MLD DI EURO

L'investimento previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per incentivare la transizione digitale

¹¹ Ministero dello Sviluppo Economico (2021): Strategia Italiana per la Banda Ultralarga "Verso la Gigabit Society"

¹² Ibidem

¹³ Digital Economy and Society Index (DESI) 2021, Commissione Europea, 2021

¹⁴ Digital Single Market: Europe's Digital Progress Report 2020 for Italy, Commissione Europea, 2020

¹⁵ Digital Economy and Society Index (DESI) 2021, Commissione Europea, 2021

¹⁶ Osservatorio Agenda Digitale, Politecnico di Milano, 2021

¹⁷ Legge 101/2021: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

¹⁸ Italia digitale 2026, MITD, 2021

I RAPPORTI DI RICERCA DEL 2021

Nel 2021 WINDTRE ha commissionato alcuni nuovi report incentrati sul settore delle telecomunicazioni in Italia e sul valore della connettività nel post Covid-19, collaborando con importanti istituti di ricerca.

Nel seguito, i principali risultati pubblicati nel corso dell'anno.

Il valore della connettività nell'Italia post Covid-19

Rapporto Censis

“Il valore della connettività nell'Italia post Covid-19 – Perché gli operatori di telecomunicazioni sono essenziali per la ripresa e la resilienza del Paese e degli italiani” è il rapporto realizzato dal Censis (Centro Studi Investimenti Sociali), in collaborazione con WINDTRE.

La ricerca, presentata a luglio 2021 durante un evento digitale e fisico presso la Luiss Business School di Roma, sottolinea il ruolo essenziale delle società di telecomunicazioni per lo sviluppo del Paese: l'emergenza sanitaria ha infatti determinato l'ingresso definitivo dell'accesso al web nella categoria dei diritti fondamentali e l'86,3% degli italiani è convinto che l'accesso a Internet debba essere garantito a tutti, ovunque e in ogni caso. Durante l'epidemia di Covid-19, gli operatori Telco hanno garantito connessioni sicure, affidabili e veloci. Protagoniste imprescindibili durante la pandemia e nel nuovo contesto post-emergenza, le società di telecomunicazioni italiane operano da tempo con margini ridotti, a causa delle tariffe più basse dovute alla concorrenza e ai crescenti investimenti infrastrutturali. Questo è un paradosso da risolvere ora che la quotidianità è permeata dal web.

SCARICA
IL RAPPORTO
COMPLETO



Il valore del settore delle telecomunicazioni per il sistema Paese

Rapporto European House Ambrosetti - relazione intermedia

Il resoconto intermedio di gestione, di cui è già stata pubblicata una prima parte, evidenzia l'impatto delle telecomunicazioni sulla competitività dell'industria e dell'economia italiana.

Il settore delle telecomunicazioni non solo contribuisce all'occupazione e al valore aggiunto nazionale, ma consente connessioni tra le persone, l'economia digitale, lo sviluppo delle imprese: in sintesi, il settore delle telecomunicazioni è un abilitatore trasversale a tutti gli ambiti di attività economica.

Alla luce dell'importanza e della priorità di sviluppo del settore delle telecomunicazioni in Italia, The European House - Ambrosetti, insieme a WINDTRE, ha deciso di avviare un percorso di studio e approfondimento sul valore del settore per la crescita e la competitività del Paese. L'obiettivo è fornire analisi ed evidenze obiettive e indipendenti per informare il dibattito pubblico su un tema di fondamentale importanza per la crescita economica del Paese, in un momento di cambiamento radicale come quello rappresentato dal lancio del PNRR e dal nuovo ciclo economico post Covid-19.

SCARICA
IL RAPPORTO
COMPLETO



Il settore Telco in Italia: quadro normativo e analisi di impatto

Rapporto Luiss Business School - prima parte

La digitalizzazione gioca un ruolo determinante nel favorire la crescita economica e sociale nel periodo post-pandemia, ma molti Paesi, tra cui l'Italia, non dispongono delle infrastrutture necessarie per garantire un collegamento omogeneo tra famiglie e imprese.

È quanto rivela la prima parte dello studio «Il settore Telco in Italia: quadro normativo e analisi di impatto» realizzato dalla Luiss Business School di Roma in collaborazione con WINDTRE.

Il nostro Paese, sottolinea il rapporto, resta in fondo alla classifica europea dei servizi a banda ultralarga, ma il ritardo è dovuto anche alla scarsa ricettività del mercato: solo il 61% delle famiglie italiane, infatti, si abbona ai servizi a banda larga. Pertanto, evidenzia lo studio, è necessario procedere con una rapida e capillare alfabetizzazione digitale per cogliere appieno i benefici dello sviluppo di nuove reti, a partire dal 5G. Il tutto sulla scia di un'efficace collaborazione pubblico-privato, grazie agli interventi delle istituzioni, come la semplificazione burocratica per la realizzazione di infrastrutture e le riforme relative ai limiti elettromagnetici, oggi tra i più bassi d'Europa.

SCARICA
IL RAPPORTO
COMPLETO





CHI SIAMO

[☰ TORNA AL SOMMARIO](#)



WINDTRE è l'operatore mobile numero uno in Italia¹⁹ e tra i principali gestori alternativi nella connettività fissa.

La società fa parte della multinazionale CK Hutchison Holdings Limited.

La nuova rete mobile di WINDTRE **copre il 99,7% della popolazione in 4G e il 95,7% in 5G²⁰** con un'infrastruttura all'avanguardia. Inoltre, l'azienda è impegnata nella diffusione dei servizi di connettività a banda ultralarga basati su fibra ottica e FWA in tutto il territorio nazionale.

Il brand WINDTRE consolida il posizionamento valoriale dell'azienda, con al centro una tecnologia accogliente e inclusiva. WINDTRE, infatti, da sempre 'molto più vicina' ai clienti nella vita quotidiana, ha l'obiettivo di **facilitare la connessione tra le persone e di supportarle nell'affrontare le sfide del presente**. Valori sottolineati anche dalla sua comunicazione, incentrata sulla vicinanza e sul 'company purpose' di eliminare qualsiasi distanza.

Al brand per il mercato consumer si affianca **WINDTRE BUSINESS**, per supportare aziende e professionisti nella sfida della trasformazione digitale.

Il marchio WINDTRE BUSINESS, infatti, propone offerte innovative con un'ampia varietà di soluzioni integrate di telefonia fissa e mobile, servizi di connettività ultrabroadband, in fibra e FWA, arricchiti da soluzioni di Data Analytics, Cybersecurity e Cloud con Data Center di ultima generazione e da numerose partnership con ICT Solution e Application Provider leader di settore.

¹⁹ Report AGCom, 29 dicembre 2021

²⁰ Per navigare in 5G occorre avere un'offerta abilitata e un dispositivo 5G abilitato alla rete WINDTRE ed essere nelle aree coperte dal 5G di WINDTRE. Servizio 5G valido solo in Italia. Per info e copertura [windtre.it/5g](https://www.windtre.it/5g)

PARTE DEL GRUPPO CK HUTCHISON

CK Hutchison è un Gruppo multinazionale che opera in quattro aree di business: porti e servizi correlati; vendita al dettaglio; infrastrutture; telecomunicazioni. Il Gruppo opera in circa **50 Paesi** in tutto il mondo con oltre **300.000 dipendenti**.

La divisione **Telecomunicazioni**, nella quale rientra anche WINDTRE, è leader globale nei servizi convergenti di telecomunicazione, che uniscono in uno stesso piano l'offerta di telefonia e di Internet, e nei servizi digitali legati alla connettività.

IL SUSTAINABILITY FRAMEWORK DI CK HUTCHISON



I NUMERI

La nuova rete mobile di WINDTRE copre il 99,7% della popolazione in 4G e il 95,7% in 5G

Data la dimensione del Gruppo e l'ampiezza e complessità delle sue operazioni, CKHH si trova ad affrontare numerose sfide per la sostenibilità che valuta e a cui dà priorità attraverso il coinvolgimento continuo dei suoi stakeholder.

Il Gruppo ha definito un modello di governance strutturato per la gestione della sostenibilità, con un Comitato di Sostenibilità a livello di Consiglio di Amministrazione, e delle politiche di sostenibilità che comprendono una Policy sulla Sostenibilità, una Policy Ambientale, una Policy sulla Salute e Sicurezza, una Policy sui Diritti Umani e un Codice di Condotta dei Fornitori.

Il Sustainability Framework è costruito intorno a quattro pilastri, Ambiente, Società, Governance e Innovazione del Modello di Business sostenibile e nove grandi obiettivi di lungo termine, che si sviluppano poi a seconda dei business e dell'area geografica. In particolare, il Gruppo ha identificato quattro priorità, di cui WINDTRE ha tenuto conto nella definizione dei suoi ESG Goals al 2030.



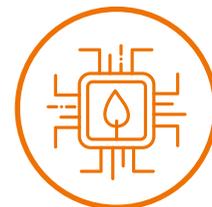
Agire sul cambiamento climatico



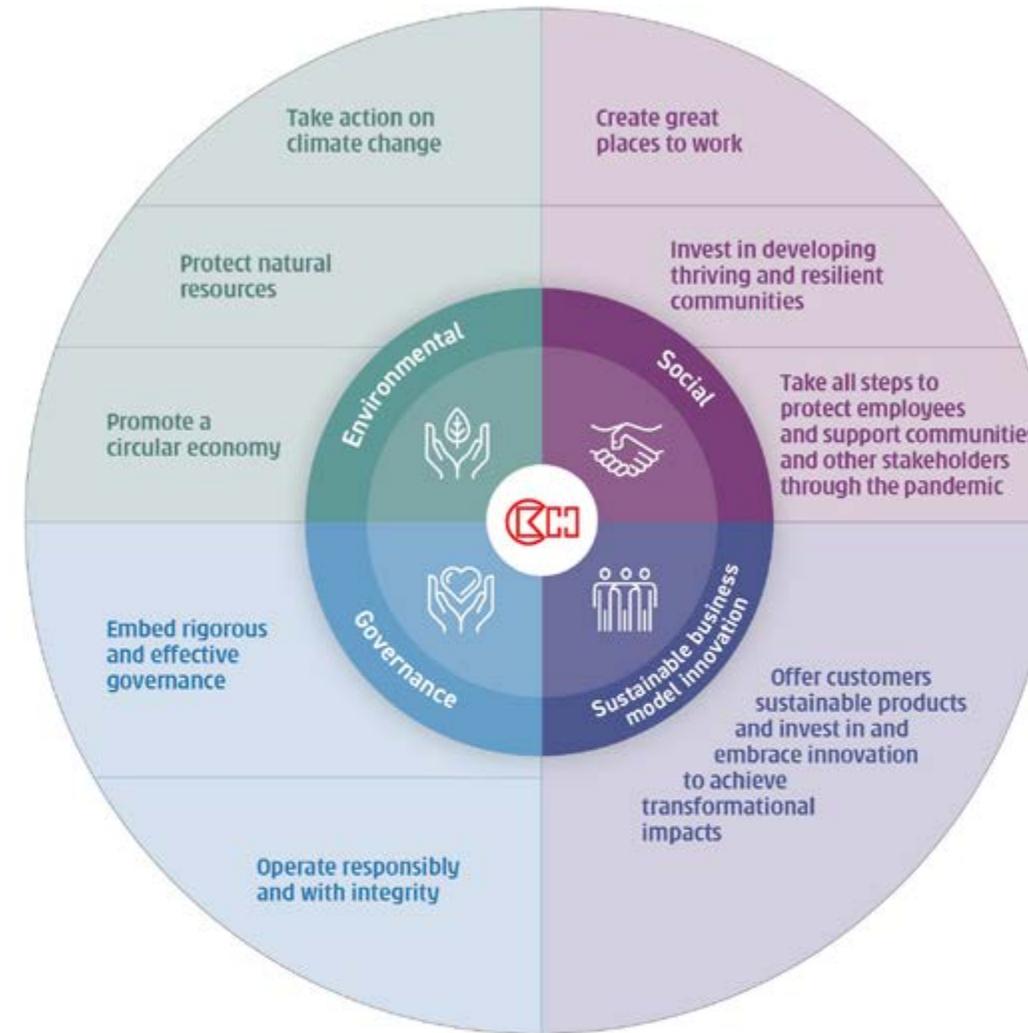
Creare il posto di lavoro ideale



Prendere tutte le misure per proteggere i dipendenti e sostenere le comunità e gli altri stakeholder durante la pandemia



Offrire ai clienti prodotti sostenibili, investendo ed abbracciando l'innovazione per conseguire impatti trasformativi



Il Gruppo CK Hutchison è impegnato nelle iniziative e nei principi di corporate responsibility promossi dal Global Compact delle Nazioni Unite, nelle aree dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

A conferma dell'impegno dell'azienda nella realizzazione di un futuro più sostenibile, anche WINDTRE supporta il Global Compact.

IDENTITÀ E VALORI

PURPOSE

Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone



La soddisfazione dei nostri clienti è la nostra ragione d'esistere e siamo sempre alla ricerca di nuovi modi per elevarla. Ottimi servizi al giusto prezzo è la nostra promessa

MISSIONE

Vogliamo essere la compagnia di telecomunicazioni da scegliere ogni giorno per garantire a tutte le persone una vita e un futuro migliore



VISIONE



I NOSTRI VALORI

FIDUCIA è credere nelle persone

Si basa sulla trasparenza e lealtà verso gli altri e si manifesta attraverso una relazione schietta, sia nei momenti belli che in quelli difficili. È il collante delle relazioni tra le persone, strumento essenziale per l'empowerment e per la collaborazione trasversale nell'organizzazione, si conquista e si rinnova ogni giorno con i nostri comportamenti e le nostre decisioni.

RESPONSABILITÀ è esempio, impegno e rispetto

Significa farsi carico e mantenere le promesse, concentrandosi sul presente senza perdere di vista gli impatti sul futuro.

È responsabilità verso tutti: la nostra azienda, le nostre persone, i nostri clienti e l'ambiente in cui viviamo.

INCLUSIONE è apertura, ascolto e vicinanza alle esigenze di ciascuno

Si dimostra accogliendo tutti i punti di vista e valorizzando le diversità, consapevoli che questo genererà risultati migliori. Il nostro obiettivo è assicurare le pari opportunità: di genere, razza, età, religione, disabilità, status e conoscenza digitale, per eliminare ogni barriera e forma di discriminazione.

CORAGGIO è affrontare le sfide con positività, senza alcun timore

Significa portare avanti il lavoro con passione e determinazione, sapendo che la ricerca dell'eccellenza è l'unica via al miglioramento continuo. Solo assumendosi dei rischi e uscendo dalla propria zona di comfort, si può innovare e fare la differenza, sempre nel rispetto degli obiettivi, dei processi e dei clienti.

IL MODELLO DI CITTADINANZA

Durante gli anni della pandemia, il modo di lavorare è profondamente cambiato e la nuova normalità **ha portato WINDTRE verso una crescente flessibilità e libertà, ma anche responsabilizzazione e fiducia.**

Tutto questo ha richiesto un profondo cambiamento culturale sostenuto da nuove competenze e comportamenti professionali.

Per questo WINDTRE nel 2021 ha dato vita a **un nuovo Modello di Cittadinanza, che ispira i comportamenti di tutti in Azienda** ed è la guida dell'agire quotidiano nei processi orientati alle persone: dalla talent acquisition, al performance management, fino allo sviluppo e alla formazione.

Un modello semplice, concreto, per tutti, evolutivo e di impatto, che si fonda su Purpose e Valori, declinati in otto Comportamenti in grado di generare impatti **concreti e misurabili** sia all'interno che all'esterno dell'azienda.



RETE TOP QUALITY, RETE DI PERSONE



Crediamo nella rete più importante di tutte, quella fatta dalle persone

L'azienda crede fortemente che solo attraverso lo sforzo comune sia possibile raggiungere un futuro più sostenibile. Consapevole dell'importanza di una rete fatta di persone, WINDTRE si impegna a coltivare e migliorare le relazioni con ognuno degli stakeholder con cui interagisce attraverso numerose iniziative e progetti e a costruire un luogo di lavoro di eccellenza.

Premi e riconoscimenti ottenuti nella gestione delle risorse umane:



Per il quarto anno consecutivo WINDTRE si conferma **Top Employer Italia**, un'azienda che eccelle nella gestione e nello sviluppo delle Risorse Umane. Il riconoscimento, assegnato ogni anno dal Top Employers Institute in seguito a un accurato screening, certifica l'attuazione di Best Practice focalizzate sullo sviluppo e sul benessere delle persone



Prima società TELCO al mondo, WINDTRE ha ricevuto la certificazione **Equal Salary**. Un riconoscimento che attesta l'equità retributiva tra donne e uomini e conferma l'esistenza di solide politiche di Diversity, Equity e Inclusion all'interno di WINDTRE



WINDTRE è stata riconosciuta come **Italy's Best Employers for Women** e come **Top Job Best Employer** dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza, tra i migliori 300 datori di lavoro in Italia per i valori e le opportunità di carriera che l'azienda ha saputo promuovere



WINDTRE è stata premiata ai **LinkedIn Talent Awards Italy**, nella categoria Best Employer Brand, per essersi distinta nella costruzione e nell'ingaggio dell'audience attraverso questo social e per la capacità di sapersi adattare alle nuove modalità di lavoro imposte dalla pandemia



WINDTRE ha ottenuto il riconoscimento **Italy's Best Employer 2022**, l'indagine su scala nazionale, condotta da Statista in collaborazione con Corriere della Sera e costruita tramite il social listening, che premia le 400 aziende italiane considerate migliori dai propri dipendenti



WINDTRE è stata riconosciuta come **Leader in Diversity 2022** da Statista e il Financial Times grazie alla sua capacità di valorizzare le diversità e includere le minoranze nelle pratiche aziendali

RETE TOP QUALITY

Insieme alla rete di persone, **la rete Top Quality di WINDTRE è una straordinaria leva abilitante per accelerare e guidare la transizione e l'inclusione digitali.**

La rete mobile di WINDTRE è una moderna infrastruttura, costituita da 20.000 impianti, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G e NB-IoT (Narrowband Internet of Things) in un'estesa area geografica nazionale che raccoglie oltre il 99% della popolazione.

La rete è il risultato di un intenso lavoro di adeguamento tecnologico, iniziato nel 2017 con l'obiettivo di soddisfare la crescente domanda di connettività da parte dei clienti, e supportato da un **investimento di oltre 6 miliardi di euro.**

Il livello di copertura della rete mobile outdoor di WINDTRE è vicino al **100% in termini di popolazione raggiunta**, con rispettivamente il 99,9% per il 2G (GSM), il 99,6% per il 3G (UMTS/HSPA), il 99,7% per il 4G (LTE).



La Rete mobile "Top Quality" di WINDTRE copre il 99,7% della popolazione in 4G e il 95,4% in 5G, riconfermandosi un'infrastruttura all'avanguardia, veloce ed affidabile



600 ML DI EURO

Nel solo 2021 WINDTRE ha investito oltre 600 Milioni di euro in infrastrutture tecnologiche

5G

5G

WINDTRE ha posto particolare attenzione nello sviluppo della tecnologia 5G, fattore fondamentale nella digitalizzazione della società e dell'economia

In termini di rete fissa, WINDTRE investe costantemente sulla fibra attivando servizi e tecnologie a banda ultra-larga (FTTH-FTTC), grazie ad accordi con i partner wholesale. È stata ampliata la copertura FTTH e a fine dicembre 2021 sono stati raggiunti 211 comuni, grazie alla partnership con Open Fiber che è responsabile della fornitura di connessioni in fibra ottica.

Particolare attenzione è stata posta nello sviluppo della tecnologia 5G, fattore fondamentale nella digitalizzazione della società e dell'economia. Questa tecnologia permetterà non solo un aumento della velocità di trasmissione ma una vera e propria riconfigurazione digitale di tanti diversi aspetti della vita quotidiana e delle attività umane.

Nel solo 2021 sono stati investiti oltre 600 milioni di euro in infrastrutture tecnologiche per consolidare la rete 4G e preparare il lancio della nuova rete 5G.

Sempre in questo anno si è raggiunto il 95,7% di copertura 5G FDD (Frequency Division Duplexing)²¹ della popolazione e incrementato la copertura 5G TDD (Time Division Duplexing)²² della popolazione fino al 50,1%, grazie all'upgrade di oltre 3.000 siti.

²¹ Nelle telecomunicazioni, la *Multiplicazione a Divisione di Frequenza*, anche conosciuta come *FDM* (acronimo inglese di *frequency division multiplexing*), è una tecnica di condivisione di rete che suddivide l'intero canale trasmissivo disponibile (la banda) in sotto-canali, ognuno costituito da una sua banda di frequenza separata. Questo rende possibile la condivisione dello stesso canale da parte di diversi dispositivi che utilizzano diverse frequenze e utenti che possono così comunicare contemporaneamente senza interferenze. Il termine *Frequency Division Duplex (FDD)* indica che il trasmettitore radio e il ricevitore operano su diverse frequenze

²² Analogamente, con la *Multiplicazione a Divisione di Tempo*, ossia la *TDM* (*time-division multiplexing*), ogni dispositivo ricetrasmittente ottiene a turno l'uso esclusivo dell'intera banda per un breve lasso di tempo. Il *Time Division Duplex (TDD)* separa i segnali in uscita e in entrata



WINDTRE sta sperimentando **l'integrazione tra tecnologie 5G, Edge-Computing e Intelligenza Artificiale.**

Queste soluzioni possono essere sfruttate per l'evoluzione delle Smart Cities e dell'IOT come, per esempio, per la gestione delle reti multiutility (energia, acqua, rifiuti).

In questa direzione vanno anche alcuni dei **progetti finanziati in ambito Horizon 2020 e Horizon Europe**, i programmi di finanziamento per la

ricerca e l'innovazione europea che hanno messo a disposizione un budget di oltre 95 miliardi di euro per finanziare progetti di ricerca o azioni volte all'innovazione scientifica e tecnologica. In quest'ambito, le iniziative condotte da WINDTRE si concentrano tutte sulla tecnologia 5G.

- **5GMeta:** una piattaforma open-source che raccoglie l'enorme mole di informazioni generate dalle auto e dai guidatori in tempo reale per sviluppare prodotti e servizi innovativi.
- **5G-Induce:** progetto di sviluppo di piattaforma open-source 5G, in cui ogni sviluppatore può creare e distribuire applicazioni su misura, senza alcuna dipendenza dai fornitori di cloud, e offrire soluzioni, nell'ambito dell'Industry 4.0, per la realizzazione di automazioni nel controllo di produzione.
- **SMART5GRID:** struttura sperimentale 5G aperta, preposta allo studio delle sinergie possibili tra 5G e rete di distribuzione energetica, per aumentare la qualità nella fornitura, migliorare la velocità di riparazione dei guasti della rete e favorire la continuità del servizio.



PIÙ MOLTO
PER VICINI
PIÙ UN FUTURO
SOSTENIBILE

 [TORNA AL SOMMARIO](#)

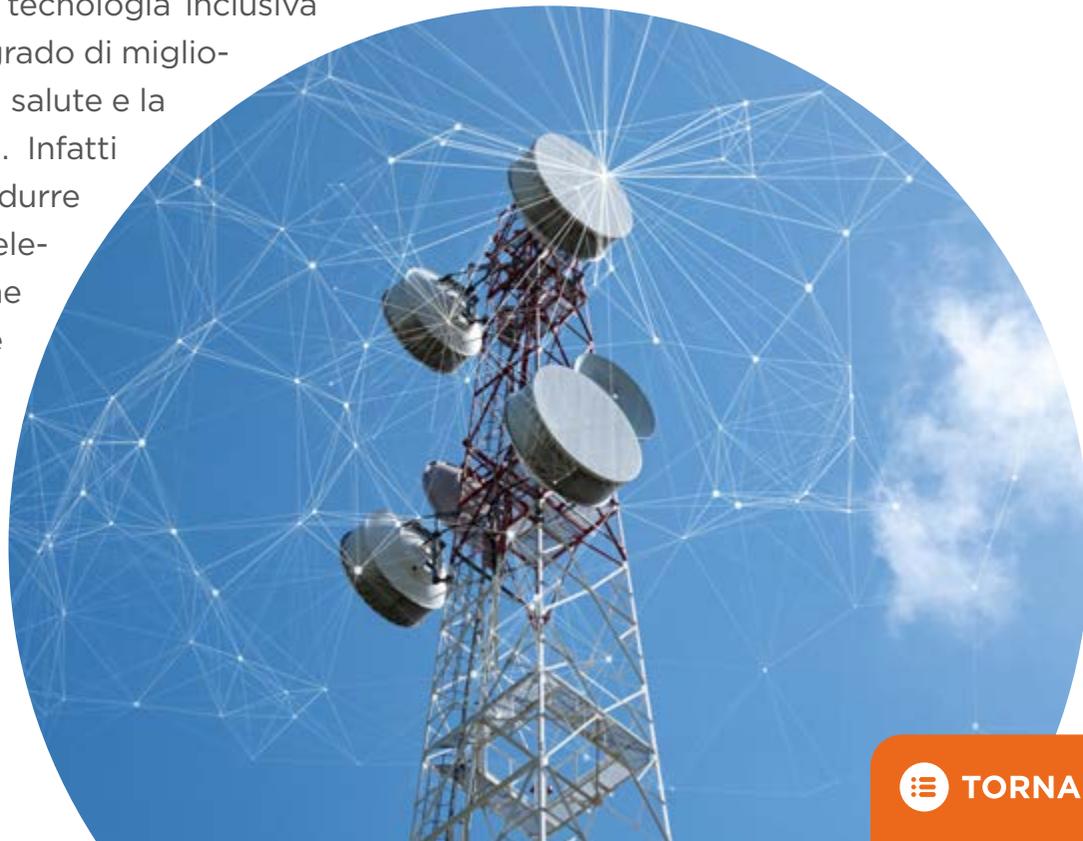
IL NOSTRO APPROCCIO

Noi di WINDTRE esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone perché sappiamo che insieme, uniti possiamo fare grandi cose. Per questo lavoriamo per abilitare e potenziare la rete più importante di tutte, quella delle persone.

Vogliamo essere la compagnia di telecomunicazioni da scegliere ogni giorno per garantire a tutti una vita e un futuro migliore e crediamo che la tecnologia sia la chiave per una maggiore inclusione.

Dalla nascita di WINDTRE abbiamo investito 6 miliardi di euro nella nostra rete TOP QUALITY per garantire velocità, affidabilità, parità di accesso e un ambiente digitale più sicuro per tutti, anche per chi è più fragile.

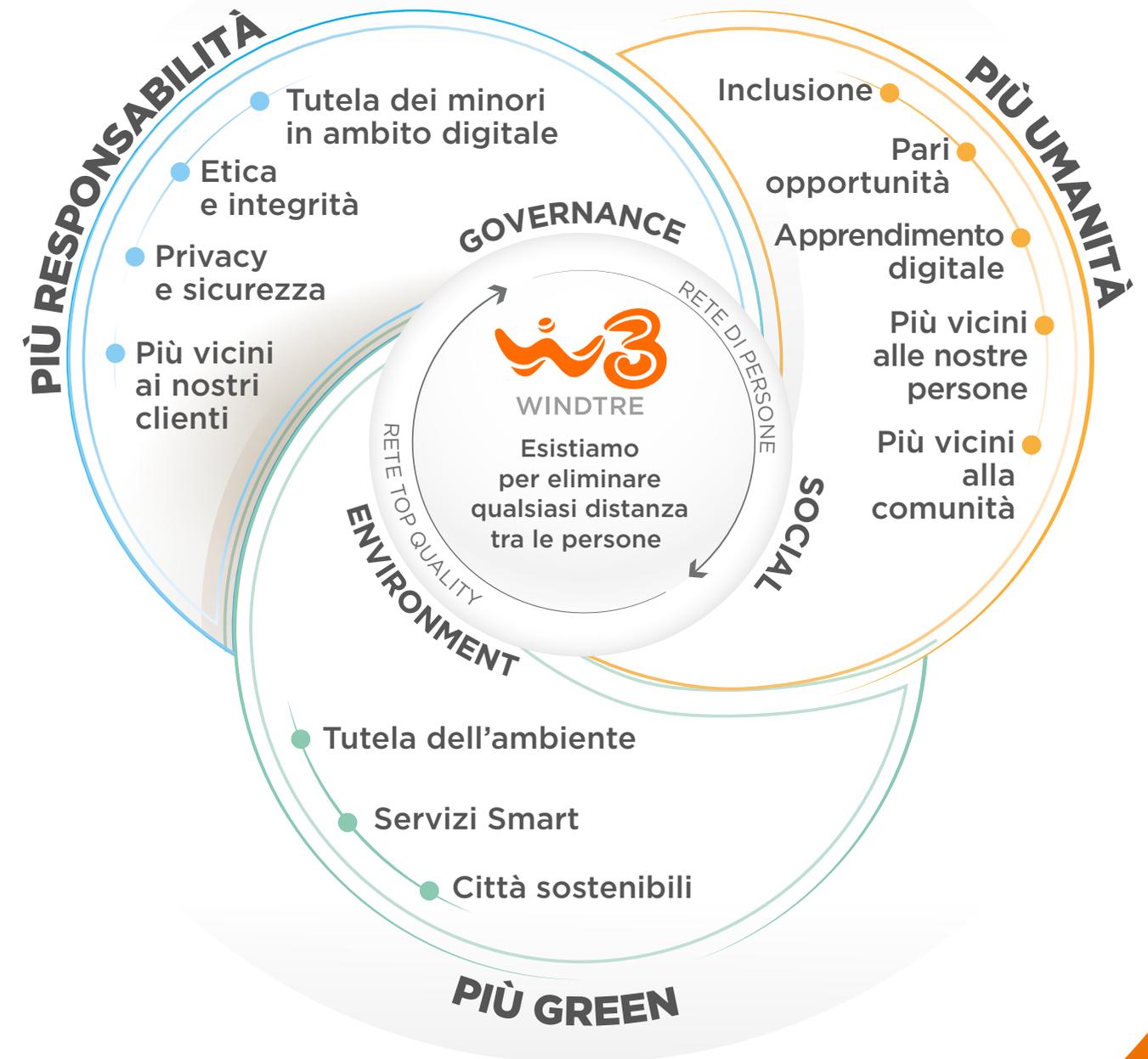
Crediamo in una tecnologia inclusiva che sia anche in grado di migliorare l'ambiente, la salute e la qualità della vita. Infatti lavoriamo per ridurre le emissioni e accelerare la transizione sostenibile delle città, di cui il digitale è uno dei principali fattori abilitanti.



TOP QUALITY

Poniamo al centro la soddisfazione dei clienti e delle nostre persone

MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE



PIÙ RESPONSABILITÀ, PIÙ UMANITÀ, PIÙ GREEN

WINDTRE si impegna per lo sviluppo di un futuro più sostenibile garantendo:

- 
Più responsabilità: WINDTRE ritiene che le aziende non si possano più limitare a rispettare le regole ma debbano **agire proattivamente** per lo sviluppo socio-economico delle comunità in cui operano e la **tutela dei propri clienti**. Per questo WINDTRE adotta una governance volta a **garantire la massima correttezza a clienti e partner** e ad integrare nel business le priorità di sostenibilità. L'impegno dell'azienda è garantire a tutti la massima **sicurezza in rete** proteggendo i dati sensibili e la privacy di tutti i clienti e **tutelando le categorie più vulnerabili**, come giovani e anziani, dalle potenziali minacce online.



- 
Più umanità: WINDTRE crede che le tecnologie digitali, se utilizzate in maniera corretta, siano un mezzo per **ridurre le distanze e garantire maggiore inclusione**, attraverso un accesso alla rete indipendente da genere, razza, età, disabilità e status. Per WINDTRE è fondamentale **ridurre, fino a superare, il digital divide**, e per questo si impegna a sviluppare una rete che sia accessibile e conveniente, a beneficio soprattutto dei propri clienti e delle comunità escluse rafforzando la **parità di accesso** e promuovendo pari opportunità per tutti. L'inclusione parte anche dall'accesso a competenze adeguate, per questo WINDTRE si impegna a fornire continue occasioni di apprendimento per **preparare le persone alle sfide poste dalla digitalizzazione**.

- 
Più green: WINDTRE ritiene che le attuali politiche portate avanti dagli Stati non siano ancora sufficienti ad arrestare i cambiamenti climatici e sostiene la necessità che ciascuno, a partire dalle aziende, debba fare la propria parte nel far fronte a questa sfida. WINDTRE si impegna a rendere le proprie **attività il più possibile ambientalmente sostenibili**, a partire dalla riduzione delle proprie emissioni e dall'impegno nel rendere più efficiente l'utilizzo delle risorse. **WINDTRE supporta la "Twin Transition"** abilitata dagli investimenti nel 5G e nelle tecnologie digitali e necessaria per rendere le nostre città e le nostre comunità più sostenibili.



DIGITAL DIVIDE

Per WINDTRE è fondamentale ridurre, fino a superare, il digital divide



WINDTRE E GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA GLOBALE

La pandemia ha confermato quanto il contributo delle tecnologie digitali sia fondamentale per una società più inclusiva e un'economia più innovativa e sostenibile.

Il settore dell'ICT può giocare infatti un ruolo straordinario per contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Globale 2030, rappresentando uno straordinario fattore abilitante per l'accelerazione dell'innovazione sociale, culturale, ambientale ed economica.

Grazie al **confronto continuo con i nostri stakeholder**, abbiamo definito un approccio ai temi ESG che mira a **massimizzare il nostro impatto positivo sulla società** e contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030.

Intendiamo accompagnare tutti i cittadini nella transizione verso una **società digitale e interconnessa**, garantendo la massima **prevenzione e tutela** rispetto ai molteplici rischi che questa può comportare soprattutto per i soggetti più fragili. Vogliamo aiutare le persone a **prepararsi al futuro**, sostenendo la diffusione delle competenze necessarie, garantendo **parità di accesso alla rete** e promuovendo il digitale come strumento di **inclusione**.

Vogliamo contribuire attivamente a **preservare il pianeta** e a migliorare la qualità della vita delle persone, abilitando con le nostre tecnologie una **transizione equa ed ambientalmente sostenibile**.



L'AGENDA ONU 2030

I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, presentati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel settembre 2015 all'interno dell'Agenda 2030, sono declinati in 169 target e costituiscono un piano d'azione universale per **“le persone, il pianeta e la prosperità”**.

Loro caratteristica essenziale è di essere universali, interconnessi e indivisibili: devono tener conto delle specifiche realtà territoriali e sono potenzialmente applicabili ovunque, a livello globale, nazionale e locale, regionale e urbano. Numerosi sono i riferimenti al benessere delle persone e ad un'equa distribuzione dei benefici dello sviluppo, intra generazionale e intergenerazionale.

No one left behind - non lasciare indietro nessuno - è uno dei principi chiave.

IL PIANO ESG 2030



Non è facile **sviluppare una visione di lungo termine in un'epoca di così forti accelerazioni** e repentini cambiamenti.

Tuttavia, WINDTRE ritiene che sia fondamentale immaginare idee e soluzioni per costruire un futuro più sostenibile e inclusivo, in linea con l'Agenda 2030. Per questo motivo, nel 2021 **ha definito un nuovo piano ESG con orizzonte 2025-2030: 10 sfidanti obiettivi per eliminare qualsiasi distanza tra le persone.** Il punto di partenza per la costruzione del Piano è stata **l'identificazione dei temi di sostenibilità che più contano per il presente e per il futuro.**

Prendendo ispirazione dagli standard di rendicontazione più diffusi a livello globale e grazie al confronto con gli stakeholder e il management di WINDTRE, sono stati definiti i **7 temi chiave** intorno a cui articolare e sviluppare la narrativa e il percorso di sostenibilità. Questo processo è stato anche l'occasione per mettere a fuoco i temi riconducibili al DNA di WINDTRE, gli **elementi identitari** su cui l'azienda prosegue il suo impegno.

La **rete, le persone, il rapporto con i clienti, l'etica**: questi temi sono imprescindibili per lo svolgimento delle attività di WINDTRE e già oggi sono fattori determinanti del suo successo.

Questi quattro temi, di conseguenza, sono stati inseriti fin dall'inizio nell'area dei "temi chiave", di cui fanno parte insieme ai 7 identificati nell'ambito della matrice.



A partire dai temi materiali identificati, dal Sustainability Framework del Gruppo CK Hutchison e dagli SDGs più rilevanti, WINDTRE ha avviato un confronto interno per definire il proprio nuovo piano ESG che comprende 10 obiettivi da raggiungere tra il 2024 e il 2030.



ORIZZONTE	TEMA	AMBIZIONE	SDGs	ORIZZONTE	TEMA	AMBIZIONE	SDGs
<p>1 by 2025 FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI</p>	<p>2025</p> <p>Tutela dei minori in ambito digitale</p>	<p>Sensibilizzare le famiglie, a partire dai minori, sull'utilizzo sicuro e responsabile della tecnologia</p>	<p>4, 9</p>	<p>6 by 2025 PARITÀ DI GENERE</p>	<p>2025</p> <p>Gender parity</p>	<p>Garantire la parità di genere all'ingresso e durante il percorso in azienda, in caso di promozioni o di cambiamenti di ruolo, alimentando e mantenendo una cultura aperta e inclusiva attraverso tutte le leve disponibili</p>	<p>5, 10</p>
<p>2 by 2025 SENIOR 100% CONNESSI</p>	<p>2025</p> <p>Digital divide</p>	<p>Contribuire attivamente all'inclusione digitale delle persone anziane, mettendo in pratica il nostro Purpose</p>	<p>3, 8, 9, 10</p>	<p>7 by 2025 BORGHI CONNESSI</p>	<p>2025</p> <p>Digital divide</p>	<p>Accompagnare la crescita dei piccoli borghi italiani grazie a connettività e tecnologie smart</p>	<p>8, 9, 10, 11</p>
<p>3 by 2025 PERSONE 100% "FUTURE READY"</p>	<p>2025</p> <p>Apprendimento digitale continuo</p>	<p>Preparare le persone di WINDTRE ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro possibilità di impiego e investendo nell'apprendimento continuo</p>	<p>4, 8, 9</p>	<p>8 by 2030 SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES</p>	<p>2030</p> <p>Tecnologie smart per l'ambiente</p>	<p>Supportare le Amministrazioni locali nella transizione dei loro Comuni verso città smart e sostenibili</p>	<p>3, 7, 11, 12, 13</p>
<p>4 by 2025 AZIENDE 100% SICURE</p>	<p>2025</p> <p>Cybersecurity e privacy</p>	<p>Proteggere i nostri clienti Business grazie alle nostre soluzioni di cybersecurity e di tutela dei dati</p>	<p>9, 11, 17</p>	<p>9 by 2030 100% CARBON NEUTRAL</p>	<p>2030</p> <p>Decarbonizzazione</p>	<p>Azzerare le emissioni nette di CO₂ entro il 2030</p>	<p>3, 7, 11, 13</p>
<p>5 by 2024 ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ</p>	<p>2024</p> <p>Inclusione delle disabilità</p>	<p>Garantire che le informazioni e gli strumenti di assistenza forniti da WINDTRE ai clienti siano facilmente accessibili alle persone con disabilità</p>	<p>8, 9, 10, 11</p>	<p>10 by 2030 100% PIÙ VICINI</p>	<p>2030</p> <p>Trasversale</p>	<p>Immaginare nuovi modi di eliminare le distanze per essere più vicini alle persone WINDTRE e alla comunità</p>	<p>-</p>

IL MODELLO DI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il piano ESG di WINDTRE è coerente col business aziendale e declina gli obiettivi in **indicatori concreti e valori target misurabili**.

Per garantire e monitorare la realizzazione del piano e il raggiungimento delle performance attese è stato definito un modello di governance, **strutturato su tutti i livelli aziendali, con un approccio che favorisce la collaborazione** tra le varie divisioni.

Le linee guida e la strategia da seguire sono definite dai CEO e dal Management Team. Il **Sustainability Team** si occupa di facilitare e coordinare il progresso del Piano, cura la redazione del Bilancio di Sostenibilità e si assicura l'allineamento alla strategia della Capogruppo e che la comunicazione interna ed esterna del Piano sia coerente con la strategia di sostenibilità.

I responsabili dell'implementazione del Piano ESG sono i **Sustainability Ambassador, top manager WINDTRE che operano nelle diverse aree aziendali** e che svolgono anche la funzione di coordinamento di tutte le divisioni coinvolte nel processo.

Dialogano con i Project Manager per definire le attività da implementare e si relazionano con i Supporter per coordinare al meglio le attività nelle varie funzioni. I **Sustainability Project Manager** verificano l'attuazione delle attività per ogni obiettivo e monitorano i progressi in accordo alle linee guida condivise con gli Ambassador. Inoltre, monitorano le attività dei Supporter e assicurano l'allineamento di tutti gli sforzi, facilitando la soluzione di potenziali problemi.

Gli oltre 60 **Sustainability Supporter** sono responsabili delle attività svolte all'interno di una funzione di supporto e allineano ogni Direttore sugli aggiornamenti dell'implementazione del Piano.



Nel **piano di incentivazione a breve termine con orizzonte 2021 (STIP, Short Term Incentive Plan)**, è stato introdotto un indicatore di sostenibilità con l'obiettivo di ingaggiare tutti i Manager di WINDTRE.

L'indicatore è stato costruito come un indice composito, dato da un mix di obiettivi legati al Piano ESG 2030, relativi a persone (leadership femminile e formazione), ambiente (riduzione delle emissioni di CO₂ e promozione efficienza energetica) e modello di Governance della sostenibilità.

Per assicurare coerenza con la prospettiva di lungo termine proposta dal Piano ESG 2030, gli obiettivi relativi a persone e ambiente dell'indicatore di sostenibilità sono stati inseriti anche nel **Piano di incentivazione a lungo termine (LTI, Long Term Incentive)**, con orizzonte 2023.



SOSTENIBILITÀ NEI PIANI INCENTIVI

per ingaggiare tutti i Manager dell'azienda WINDTRE ha introdotto gli indicatori di sostenibilità nei piani annuali di incentivazione

RISK MANAGEMENT

Come previsto dal Gruppo CKHH, WINDTRE si è anche dotata di una struttura organizzativa per il presidio del processo di **Enterprise Risk Management** che opera in coerenza con le Policy del Gruppo CKHH e con le best practice internazionali. Due volte l'anno l'azienda svolge un'attività di Risk and Internal Control Self-Assessment che **ricomprende al suo interno anche i temi ESG**, con l'obiettivo di:

- **identificare i rischi** che potenzialmente possono avere un impatto sui processi aziendali e in generale sulla società e sul business e valutarli in termini di impatto e probabilità;
- identificare e **valutare eventuali azioni mitigative** pianificate dal management in risposta ai rischi identificati;
- aggiornare e mantenere **il registro dei rischi aziendali** (Risk Universe);
- inviare con periodicità semestrale un **report specifico al Gruppo CKHH** (c.d. Risk Management and Internal Control Assessment Declaration).

L'attività, gestita dalla Direzione Audit, Compliance 231 & Risk Management, coinvolge tutto il management con lo scopo di identificare e valutare i rischi e l'efficacia dei controlli interni sia a livello di Entity (rischi strettamente collegati agli obiettivi strategici della Società), sia a livello di processo (rischi e controlli dei principali processi aziendali).



PIÙ VICINI PIÙ RESPONSABILITÀ

RESPONSABILITÀ DIGITALE

- Tutela dei minori in ambito digitale
- Cybersecurity e privacy

ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI

TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- NeoConnessi
- Parole O_Stili

COSA SIGNIFICA PER NOI



Tutelare gli utenti più vulnerabili, come i bambini, impegnandosi nel promuovere e **fornire una rete digitale accogliente e sicura** e sensibilizzando i portatori di interesse sul concetto di responsabilità digitale



Fornire agli utenti più giovani gli strumenti per riconoscere e proteggersi da soprusi, dalle informazioni false o violente per evitare in **generale qualsiasi situazione dannosa e qualsiasi minaccia sul web**



Stabilire un dialogo con docenti e genitori per sensibilizzarli sulle tematiche di sicurezza digitale e dar loro gli strumenti per affrontarle insieme ai ragazzi

PERCHÉ È IMPORTANTE

Il contesto digitale è diventato il luogo in cui i giovani passano la maggior parte del proprio tempo, condividono idee e si confrontano con gli altri ragazzi. **L'aumento dell'interazione digitale**, causata principalmente dalla pandemia e dalla chiusura forzata di scuole e luoghi di svago, ha, tuttavia, avuto **ripercussioni molto rilevanti per i ragazzi più giovani** che dichiarano di percepire un **aumento del proprio senso di solitudine**.

Molto spesso i ragazzi vengono lasciati soli davanti al web senza una supervisione da parte di un adulto: 6 su 10, studenti di scuole elementari, medie e superiori dichiarano di utilizzare un device connesso ad Internet da soli²³. Il benessere dei bambini online è una delle priorità dell'Unione Europea che grazie alla strategia Better Internet for Kids, cofinanzia in tutta Europa i Centri per un'Internet più sicura (Safer Internet Centres - SIC), organizzando campagne di sensibilizzazione, offrendo formazione alle famiglie e alle scuole e gestendo servizi di assistenza telefonica per rispondere a domande su come reagire a contatti pericolosi come l'adescamento di minori online²⁴.

Per WINDTRE è fondamentale creare una rete digitale che sia il più possibile accogliente e sicura. Questo richiede uno sforzo delle istituzioni, ma anche delle aziende, affinché vengano forniti agli utenti, in modo chiaro ed efficace, gli strumenti per affrontare con sicurezza il mondo digitale e proteggersi da attacchi di cyberbullismo, hate speech o revenge porn. In un mondo sempre più connesso, dove viene meno il confine tra la dimensione fisica e quella digitale, la gestione dei primi approcci al web e della propria identità digitale diventano temi di fondamentale importanza. A cominciare dai primi accessi alla rete.

Per questo nel 2018 è nato **NeoConnessi** il progetto di digital e media education che **supporta insegnanti e genitori nel delicato momento in cui i giovani cominciano ad affrontare da soli il mondo di Internet.**



41%

I bambini italiani tra i 6 ed i 10 anni che passano da una a tre ore al giorno su Internet (47% tra gli 11 e i 14 anni)

(Istituto Piepoli, 2022)

+34%

L'incremento dell'uso dello smartphone tra i bambini italiani tra i 6 ed i 10 anni nel 2021

(Istituto Piepoli, 2022)



6 su 10

I giovani che dichiarano di non sentirsi al sicuro online, il 61% sono ragazze

(Osservatorio Indifesa, 2020)



NEOCONNESSI

Il progetto di digital e media education che testimonia l'impegno di WINDTRE nella RESPONSABILITÀ DIGITALE

²³ Istituto Piepoli-MOIGE: Tra digitale e cyber risk: rischi e opportunità del web, 2022

²⁴ Commissione Europea: Better Internet for Kids, 2021

I NOSTRI OBIETTIVI



FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI - ENTRO IL 2025



TOMMASO VITALI

Sustainability
Ambassador

Responsabile
B2C Marketing
& New Business

“Vogliamo sensibilizzare le famiglie, a partire dai minori, sull'utilizzo sicuro e responsabile della tecnologia”

LINEE D'AZIONE

Potenziamento del progetto NeoConnessi tramite il coinvolgimento di un maggior numero di istituti scolastici e l'arricchimento dell'offerta con nuovi strumenti didattici e formativi

Campagne di comunicazione mirate alla diffusione della consapevolezza sul tema della responsabilità digitale

Sviluppo e diffusione di soluzioni di sicurezza digitale per la protezione di smartphone e dispositivi per la connettività fissa

Sviluppo e diffusione di soluzioni mirate al monitoraggio e alla protezione dei bambini da parte dei genitori

A CHE PUNTO SIAMO

NeoConnessi: quasi 9.000 classi di IV° e V° primaria coinvolte in tutta Italia nel progetto, con l'obiettivo di coinvolgerne altre 14.000 nell'edizione 2021 - 2022

3 webinar sull'uso consapevole di Internet: Bambini e Cyber security. Vivere il web in sicurezza - Bambini e ricerche online, come riconoscere le fake news e informarsi in sicurezza? E Oltre lo schermo. Il digitale oggi tra DAD e videogiochi

10 principi per comunicare in rete: rinnovato l'impegno del "Manifesto della comunicazione non ostile" per favorire il rispetto e la protezione in rete

NEOCONNESSI

Molto più vicini in rete

Web e social media sono ormai parte integrante della vita quotidiana di bambini e ragazzi perché offrono risorse per l'apprendimento, ed abilitano la partecipazione e la creatività ma nello stesso tempo pongono anche numerose nuove sfide. L'emergenza pandemica, e le contingenti chiusure delle attività, hanno accelerato il fenomeno, portando sempre più giovani a interfacciarsi per la prima volta con il mondo digitale, per relazionarsi con i propri insegnanti e amici, ed esponendosi a un rischio concreto che può derivare da un uso improprio di questi strumenti.

Giunto alla quarta edizione, **NeoConnessi** promuove una riflessione condivisa tra i tre protagonisti del percorso educativo (bambini, docenti, famiglie) in una sinergia di intenti sull'uso consapevole e sicuro di Internet e delle tecnologie.

Con l'edizione 2021/2022 il progetto ha l'obiettivo di arrivare in **7.000 scuole, coinvolgendo 14.000 classi di IV° e V° primaria** in tutta Italia, con una serie di nuovi strumenti utili per guidare i bambini in modo stimolante alla scoperta del mondo digitale, aiutandoli a maturare comportamenti responsabili. Tra questi troviamo il libro **Nati Digital, una favola moderna realizzata in collaborazione con la Polizia di Stato** che, con il linguaggio dei bambini, affronta i temi chiave di **NeoConnessi**: responsabilità e identità digitale, cyberbullismo e sicurezza in rete.





VISITA
LA PIATTAFORMA



La lettura condivisa della favola e il dialogo in classe e in famiglia offrono spunti di riflessione per stimolare la consapevolezza digitale.

A supporto del personale didattico, che ricopre un ruolo educativo chiave, WINDTRE ha messo a disposizione anche un corso di formazione gratuito per docenti erogato da La Fabbrica, leader nell'educazione e nello sviluppo di percorsi di comunicazione educativa e formativa con i giovani e le famiglie.

Questo corso è gratuito ed è riconosciuto dal MIUR, valido ai fini del riconoscimento della formazione in servizio ai sensi della D.M. 170 del 21 marzo 2016.

Come per le edizioni precedenti, il progetto NeoConnessi mette a disposizione **la piattaforma NeoConnessi.it** dove si possono trovare ulteriori risorse educative e attività interdisciplinari per docenti e genitori.

Inoltre, rimane attivo il **Gruppo Facebook NeoConnessi - Genitori, Figli e Internet**, sempre più ricco di contenuti e dedicato a tutti i genitori che potranno trovare una community dove confrontarsi sulle tematiche care al progetto.

Per avvicinare gli anziani alla tecnologia, inoltre, WINDTRE ha deciso nel 2021 di estendere il progetto NeoConnessi mettendo **a disposizione degli Over 60 una nuova sezione del portale, NeoConnessi Silver.**



Polizia di Stato



GLI STRUMENTI
DI NEOCONNESSI

- un kit didattico
- una piattaforma web: www.neoconnessi.it
- un gruppo Facebook
- un corso docenti

NUMERI DI NEOCONNESSI

Neoconnessi - classi coinvolte	a.s. 2020-21	a.s. 2019-20	a.s. 2018-19
Scuola primaria N° classi coinvolte	5.140	digital edition	3.750

PAROLE O_STILI

Dal 2020 WINDTRE è tra i firmatari del **Manifesto della Comunicazione non ostile** redatto dall'associazione no-profit Parole O_Stili (<https://paroleostili.it/>).

Si tratta di una carta che elenca **dieci principi utili a migliorare la comunicazione e il comportamento di chi naviga in rete**. Il Manifesto della Comunicazione non ostile è un impegno di responsabilità condivisa: vuole infatti favorire comportamenti rispettosi e civili e fare della Rete un luogo accogliente e sicuro per tutti. La digitalizzazione porta con sé un crescente rischio di cyberminacce.

parole
ostili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

1. Virtuale è reale

Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

2. Si è ciò che si comunica

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

3. Le parole danno forma al pensiero

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

6. Le parole hanno conseguenze

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

7. Condividere è una responsabilità

Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

9. Gli insulti non sono argomenti

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

10. Anche il silenzio comunica

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

CYBERSECURITY E PRIVACY



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Sempre più resilienti
- Il fattore H
- La protezione dei dati

COSA SIGNIFICA PER NOI



Offrire servizi e accompagnare le aziende clienti nel percorso di **evoluzione digitale del loro business** in piena sicurezza



Investire in un'infrastruttura di cybersecurity per **tutelare tutti i dati dei nostri clienti**



Tutelare e prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare a normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile in caso di attacchi informatici



Implementare le ultime normative e **aprire un dialogo costante con le autorità** al fine di definire e sviluppare i migliori standard in tema di tutela della Privacy nel contesto delle telecomunicazioni



Diffondere all'interno dell'impresa un **Cybersecurity Mindset** per prevenire l'errore umano

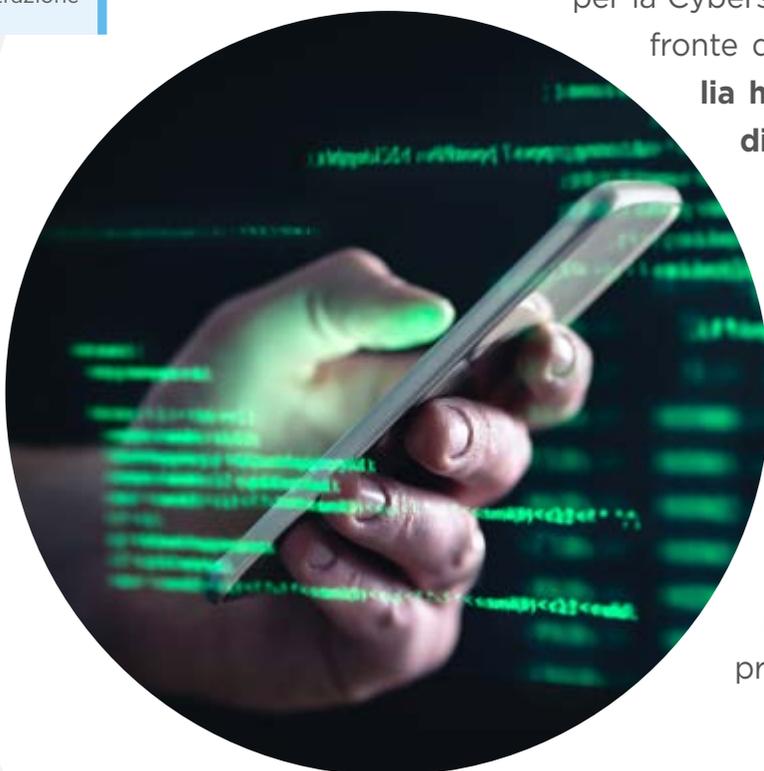
PERCHÉ È IMPORTANTE

Nel 2020 il costo del cybercrime nel mondo ha raggiunto livelli record, causando perdite economiche pari a 945 miliardi di dollari²⁵.

Ancora più importanti sono le perdite causate dagli attacchi cyber che riguardano i dati personali e sensibili in possesso delle aziende. Queste informazioni, infatti, sono sempre più un valore da tutelare e che necessita di investimenti idonei per l'innovazione e il rafforzamento delle infrastrutture. Sia l'UE che l'Italia hanno predisposto nuove politiche per combattere il cybercrime e rafforzare la cybersicurezza. Da un lato, l'Unione e il Servizio Europeo per l'Azione Esterna (SEAE) hanno presentato la Strategia per la Cybersecurity per rafforzare la resilienza dell'UE a

fronte delle minacce informatiche²⁶, dall'altro **l'Italia ha previsto all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza investimenti per circa 620 milioni di euro** per rafforzare il livello di cybersecurity della Pubblica Amministrazione²⁷.

Il settore delle Telecomunicazioni è particolarmente soggetto a questa minaccia. La crescita esponenziale di dispositivi IoT collegati alle reti degli operatori, in prima battuta le reti 5G, e alle infrastrutture cloud, procede di pari passo con l'aumento del rischio di cyberattacchi e mina la protezione dei dati.



620 MILIONI DI EURO
L'investimento previsto dall'Italia all'interno del PNRR per rafforzare il livello di cybersecurity della Pubblica Amministrazione

²⁵ McAfee: The Hidden Costs of Cybercrime, 2020

²⁶ Commissione Europea (2020): The EU's Cybersecurity Strategy for the Digital Decade

²⁷ Legge 101/2021: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza



+12%

L'aumento, rispetto al 2019, dei cyber attacchi nel mondo nel 2020
(McAfee, 2020)

42%

La quota di società di telecomunicazioni nel mondo che hanno subito attacchi cyber basati su sistemi di dominio nel 2019

(IDC, 2019)

€1,37 mld

Il valore del mercato italiano della cybersecurity nel 2020, +4% rispetto al 2019

(Osservatorio Politecnico Milano, 2021)

L'integrazione nelle politiche aziendali di una strategia di sicurezza informatica non è più rimandabile. Le aziende del settore TELCO possono apportare un grandissimo contributo rafforzando la sicurezza della rete sia da un punto di vista interno, legato alla resilienza delle infrastrutture, che da un punto di vista esterno, legato alla sicurezza contro gli attacchi informatici causati da dispositivi IoT non sempre conformi e sicuri.

È importante, infine, **monitorare costantemente l'evoluzione normativa in tema di protezione dei dati** personali, per garantire il pieno rispetto del Regolamento Generale per i Dati Personali e facilitare il funzionamento dei processi, delle infrastrutture e aggiornare le competenze degli operatori.

La protezione dei dati può rientrare in un sistema di Corporate Digital Responsibility (o CDR), il ricorso a un insieme di pratiche e comportamenti che permettono di utilizzare i dati e la tecnologia in maniera responsabile da un punto di vista sociale, economico, tecnologico e anche ambientale.



I NOSTRI OBIETTIVI

AZIENDE 100% SICURE - ENTRO IL 2025



FABIO PICCINI

Sustainability Ambassador

Responsible Technology Infrastructures & Systems

“Vogliamo proteggere i nostri clienti Business grazie alle nostre soluzioni di cybersecurity e di tutela dei dati”

LINEE D'AZIONE

Rilascio di pacchetti di sicurezza rivolti alle PMI con soluzioni dedicate per il firewall, l'antispam e la valutazione e gestione delle vulnerabilità

Sviluppo di strumenti di autovalutazione, per analizzare la posizione di sicurezza del cliente e identificare le soluzioni migliori

Implementazione di un'infrastruttura integrata per fornire servizi di sicurezza attiva alla clientela

Miglioramento della consapevolezza della sicurezza attraverso attività di simulazione e monitoraggio per evidenziare le vulnerabilità che possono essere sfruttate da un attaccante

A CHE PUNTO SIAMO

18 milioni di euro investiti solo nel 2021 per sviluppare la network security, le customer solutions e la transizione cloud

Security by Design: rafforzati i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi

Human Factor: la formazione del personale per costruire un Cybersecurity Mindset

Implementazione di un **framework di Business Continuity** per identificare le potenziali minacce e aumentare la resilienza

Numerose verifiche on site a Responsabili esterni in tema di privacy

SEMPRE PIÙ RESILIENTI



Il periodo pandemico è stato foriero di una spinta alla digitalizzazione senza precedenti in cui sempre più imprese e utenti hanno iniziato a interagire con le infrastrutture digitali. Con l'aumento dei dati scambiati tra questi attori sono cresciuti anche i numeri dei cyberattacchi. La sicurezza informatica è al centro del confronto tra imprese e autorità regolatorie volto a definire un quadro normativo di riferimento per garantire la sicurezza informatica. Per questo, **anche nel 2021, sono proseguite la collaborazione di WINDTRE con gli enti istituzionali competenti in materia di sicurezza informatica** così come le attività interne di revisione del framework di gestione della sicurezza informatica e di sviluppo dei processi e delle soluzioni tecniche volti a proteggere i dati dei clienti e di WINDTRE.



SICUREZZA INFORMATICA

Nel solo 2021 WINDTRE ha investito circa 18 milioni di euro in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi



Gli investimenti diretti di WINDTRE in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi sono stati, nel solo 2021, prossimi a 18 milioni di euro e si sono concentrati su tre linee di sviluppo:

Network Security - WINDTRE ha integrato l'attività di distribuzione di piattaforme con diverse **campagne di testing** (Vulnerability Assessment/ Penetration Test) con l'obiettivo di rafforzare i presidi di sicurezza a protezione dei sistemi di rete. Inoltre, l'azienda ha preso parte ai **diversi tavoli istituzionali di confronto** per contribuire alla formulazione e all'interpretazione del disegno di legge del Perimetro Cybersecurity Nazionale. Obiettivo di questo disegno di legge è di costruire un rapporto costante ed efficace fra istituzioni e imprese che riesca a combinare due principi fondamentali: la tutela della sicurezza nazionale, esigenza primaria di ogni Paese, e lo sviluppo della rete 5G, un'infrastruttura chiave per la crescita futura della nostra economia.



Customer solutions - Le tecnologie, le competenze e i processi che sono stati sviluppati da WINDTRE per la protezione del proprio business sono valorizzate per offrire soluzioni e servizi in grado di accompagnare le aziende clienti nel percorso di evoluzione digitale del loro business in piena sicurezza. WINDTRE, grazie alle competenze e tecnologie sviluppate internamente, offre, infatti, ai propri **clienti B2B servizi dedicati** per la gestione della sicurezza informatica in un momento di forte urgenza come quello della pandemia.



Cloud Transition - Sempre più processi aziendali usufruiscono in maniera maggiore di tecnologie cloud. WINDTRE, per aiutare la transizione verso queste tecnologie e per fornire ai propri clienti i più alti servizi di cybersecurity, ha deciso di rinnovare la propria infrastruttura di sicurezza, con attenzione ai processi di design, implementazione e monitoraggio.



Durante l'anno è stata fondamentale l'**attività di Cyberintelligence** attraverso il monitoraggio dei bollettini di allarme su possibili minacce informatiche emessi da istituzioni nazionali e internazionali. Ruolo primario in quest'ambito è quello svolto dal **Security Operation Center - SOC**, il centro operativo di WINDTRE che tramite l'utilizzo di diversi sistemi di monitoraggio e controllo, svolge un'attività continuativa e in tempo reale di protezione e neutralizzazione delle minacce, tramite tecnologie avanzate di analisi dei dati e automazione dei processi.

Nel 2021 WINDTRE ha continuato a **rafforzare i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi con la messa a regime dei principi di Security by Design** che si traducono nella capacità di prevedere, sin dalle fasi di formulazione dei requisiti, i criteri di sicurezza proporzionali al livello di esposizione dei dati dell'azienda e dei clienti. Questi stessi principi vengono implementati lungo tutta la catena di fornitura, dove tramite apposite checklist si verifica che anche i fornitori adottino apposite misure per la tutela dei dati.



SECURITY BY DESIGN

Capacità di prevedere i criteri di sicurezza in base all'esposizione dei dati dei clienti

IL FATTORE H

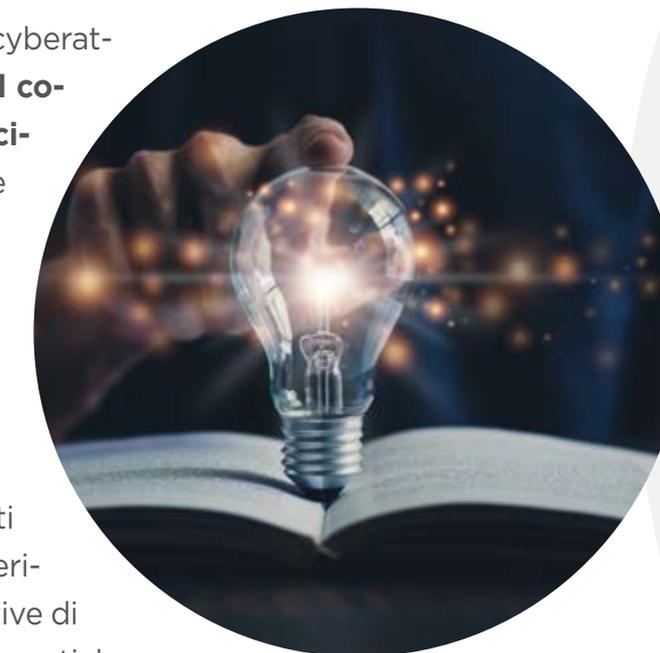
La digitalizzazione ha portato con sé un aumento dei cyberattacchi a danno delle aziende. Tuttavia, **l'errore umano, il cosiddetto fattore H (Human Factor), è tra le cause principali degli incidenti di sicurezza** e rimane il punto debole della cybersecurity nelle aziende.

Per questo è importante diffondere all'interno dell'impresa un **Cybersecurity Mindset**. Questo è possibile agendo su due livelli: il primo è l'**awareness**, che porta le persone a prendere consapevolezza sui loro comportamenti; il secondo è l'**apprendimento**, per favorire l'acquisizione di nuove conoscenze e attivare comportamenti virtuosi al fine di mitigare le minacce informatiche e i pericoli insiti nella tecnologia. WINDTRE ha sviluppato iniziative di sensibilizzazione e formazione per tutto il personale su tematiche di cybersecurity in coerenza con le indicazioni del Gruppo, le normative vigenti e le best practices.

Seguendo le evoluzioni normative e interagendo con le autorità competenti in tema di cybersecurity, WINDTRE adegua costantemente i propri processi al fine di implementare misure sempre più efficaci nella prevenzione e nella reazione ad attacchi di cybersecurity.

Per mitigare i nuovi scenari di rischio, un approccio intelligence driven è quello più efficace per ridurre i tempi di reazione a un incidente e più in generale per avere un'ottima consapevolezza su quanto avviene in ambito normativo nazionale e internazionale.

Per questo motivo, **WINDTRE ha iniziato a investire in attività di Strategic Cyberthreat Intelligence**, che consentano ai team coinvolti a vario titolo in azienda di mettere a fuoco i potenziali rischi, anticipando l'identificazione delle minacce e le possibili contromisure. L'iniziativa è stata estesa alle Terze Parti in linea con i requisiti di sicurezza che WINDTRE ha stabilito.





STRATEGIC CYBERTHREAD INTELLIGENCE

Anticipare
le minacce
coinvolgendo
fornitori e partner

Infine, allo scopo di aumentare la resilienza dei processi, WINDTRE sta completando la **realizzazione del framework di Business Continuity**. Con continuità operativa si intende la capacità di un'organizzazione di continuare a erogare prodotti o servizi a livelli predefiniti accettabili a seguito di eventi avversi che possono colpirla.

L'azienda sta investendo nella realizzazione di un framework che consenta di identificare le potenziali minacce e allo stesso tempo aumenti la resilienza e la capacità di un'efficace risposta a un evento avverso.

LA PROTEZIONE DEI DATI



Il tema della privacy e della sicurezza dei dati è estremamente sensibile per WINDTRE che, operando nel settore delle telecomunicazioni, si trova a **gestire una vastissima mole di informazioni sensibili sui propri consumatori**. WINDTRE non è responsabile solo dei dati dei clienti che gestisce direttamente ma anche di tutte le informazioni che derivano dalle relazioni di business che l'azienda intrattiene con soggetti terzi, che gestiscono parte dei processi commerciali e di assistenza e che, di conseguenza, hanno necessità di operare sui dati dei clienti in piena legittimità normativa tramite la loro nomina a responsabili del trattamento.

L'azienda attua tutte le misure volte a presidiare la sicurezza dei dati, così come il rispetto della privacy e delle recenti normative in tema di cybersecurity, nell'interesse dei clienti e dell'azienda stessa. Con riferimento al contesto legislativo sia nazionale che comunitario, la politica aziendale sul tema della privacy e sicurezza dei dati mira innanzitutto a **garantire la conformità normativa**, tenendo

conto dell'introduzione del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) approvato nel 2016 ed entrato in vigore nel 2018, nonché da ultimo le linee guida recentemente emesse dall'Autorità Garante in merito ai cookies.

Nel caso di eventuali incidenti, WINDTRE si impegna a prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare la normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile.

Grazie ai processi di armonizzazione condotti negli ultimi anni, WINDTRE impiega oggi un **sistema di Governance, Risk Management e Compliance (eGRC) che le permette di monitorare il trattamento dei dati in tutta la filiera**. Periodicamente vengono condotte delle specifiche attività di monitoraggio con tutti i responsabili aziendali nell'ambito della tenuta del Registro delle attività di Trattamento.

A questo si integra un'attività di verifica tramite un sistema di autovalutazione di tutti i fornitori nominati Responsabili del Trattamento attraverso una dashboard, che nel 2021 è diventata elettronica, consentendo di diffondere ed elaborare rapidamente i questionari di autovalutazione sottoposti a tutti i partner di WINDTRE.

Durante l'anno **l'azienda ha posto maggiore attenzione alle infrastrutture critiche, attuando nuovi processi di monitoraggio** e verifica in linea con le



GOVERNANCE RISK MANAGEMENT COMPLIANCE

Permette
di monitorare
il trattamento
dei dati in tutta
la filiera



 [TORNA AL SOMMARIO](#)



ATTENZIONE ALLE INFRASTRUTTURE

Nuovi processi di monitoraggio e verifica in linea con le normative di sicurezza nazionale

normative di sicurezza nazionale, e in particolare con le “Misure di sicurezza e integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi” stabilite dal Ministero per lo Sviluppo Economico nel 2018. WINDTRE rispetta le prescrizioni del Garante della Protezione dei Dati Personali (GPDP) per quanto riguarda la corretta gestione dei dati, in tema di autorizzazione al trattamento, profilazione, arricchimento e trasferimento dei dati.

L’azienda porta avanti con il GPDP un rapporto di piena collaborazione, al fine di definire i migliori standard in tema di tutela della Privacy nel contesto delle telecomunicazioni.



Nell’ambito delle proprie funzioni di Titolare del Trattamento, WINDTRE ha **rafforzato l’attività di vigilanza nei confronti dei propri Responsabili Esterni** preven-

dendo rigide procedure e puntuali processi al fine di garantire una governance totale sui dati di cui è Titolare.

Gli interventi ispettivi sono stati condotti on site, rispettando le misure emergenziali previste dal periodo pandemico. Inoltre, le segnalazioni dei clienti che pervengono anche al Garante sono regolarmente oggetto di risposta.



TRATTAMENTO DEI DATI

Rafforzata l’attività di vigilanza, con rigide procedure per garantire la tutela del Titolare del Trattamento

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2021	2020	2019
Numero di ispezioni	-	-	1
Data Breach [GRI 418-1b]	2021	2020	2019
Eventi rilevati da WINDTRE	4	3	7
Procedimenti	2021	2020	2019
Noti a WINDTRE davanti al Garante	0	1	1
Verifiche sui fornitori in tema di privacy (n.)	2021	2020	2019
Audit on site	67	13	8
Questionari di verifica a fornitori esterni	466	321	258
Questionari di verifica ad agenti sales e punti vendita WINDTRE	4.884	6.017	6.527

ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- Gli strumenti di governance e i sistemi di gestione
- Il Global Compact
- Il modello di Governance del Piano ESG
- Lotta alla corruzione e ai conflitti d'interesse
- Whistleblowing
- Una filiera responsabile
- Total Quality Management

COSA SIGNIFICA PER NOI



Essere il più **trasparenti** possibili nelle attività svolte



Definire gli strumenti necessari per garantire una condotta etica e una corretta gestione dei comportamenti



Sviluppare una **solida struttura di Corporate Governance** per tutelare i diritti e gli interessi degli investitori e di tutti gli stakeholder



Essere **conformi ai più alti standard normativi** e garantire una corretta governance della sostenibilità



Valutare attentamente l'intera filiera e i partner con cui si collabora



SUCCESSO SOSTENIBILE

Viene definito come obiettivo guida dell'organo di amministrazione per la creazione di valore nel lungo termine

PERCHÉ È IMPORTANTE

Le aziende riconoscono sempre di più il proprio ruolo per lo sviluppo socioeconomico di un Paese, e l'importanza di una gestione aziendale fondata su valori riconosciuti come fondamentali dalle persone. Oggi più che mai **l'adozione di una governance che tenga conto della sostenibilità sociale ed ambientale è un impegno che le imprese dovrebbero adottare**. Ma non solo, l'etica aziendale è un valore aggiunto anche per attrarre i migliori talenti, soprattutto quelli della nuova generazione, per cui principi come la sostenibilità e l'inclusione diventano prioritari all'interno del contesto lavorativo.

Secondo una ricerca che ha coinvolto oltre 500 aziende in tutto il mondo, tra i principali valori aziendali, sia per il management che per i dipendenti, si trova una buona governance, etica e trasparente. Nel 2021 il valore individuale più citato, in continuità con il 2020, è l'Integrità, identificato da circa 1 azienda su 3, cui segue il rispetto come valore portante per le imprese²⁸. I consumatori, invece, valutano con attenzione il rapporto che viene instaurato con la supply chain: **6 consumatori italiani su 10 valutano il brand in base al rapporto con i fornitori**²⁹.

L'adozione di un **codice etico** o l'adesione a determinati **codici di condotta** sono i primi passi verso l'implementazione di una governance sostenibile, che renda visibile l'operato e gli impegni aziendali anche all'esterno. L'ultima versione del codice di Corporate Governance per le società quotate del 2020 segna un passo fondamentale nell'evidenziare l'importanza della sostenibilità all'interno dell'azienda. Il Codice introduce per la prima volta il concetto di "successo sostenibile", definendolo come obiettivo guida dell'organo di amministrazione per la creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, che tenga conto anche degli interessi degli altri stakeholder rilevanti per la società³⁰. Per raggiungere questi obiettivi risulta anche fondamentale implementare un Comitato ESG, uno strumento sempre più diffuso all'interno delle organizzazioni già mature in termini di sostenibilità.

²⁸ Amo: Values Most Valued, 2021

²⁹ OpenText: Ethical Supply Chain, 2021

³⁰ Borsa Italiana: Codice di Corporate Governance delle Società quotate, 2020



41,3%

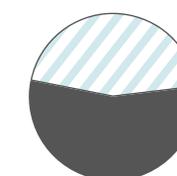
Le aziende in tutto il mondo che considerano l'Etica e l'Integrità uno dei valori fondamentali per le imprese

(Amo, 2021)

93%

Gli italiani che affermano di voler acquistare da aziende che hanno adottato delle strategie di approvvigionamento etico

(OpenText, 2021)



55%

I C.d.A. delle società quotate che nel 2021 hanno sviluppato competenze di sostenibilità e/o svolto attività di induction sulla sostenibilità

(The European House Ambrosetti, 2021)

GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE E I SISTEMI DI GESTIONE



WINDTRE ha **definito una struttura per garantire un corretto ed efficiente sistema di corporate governance e tutelare i diritti e gli interessi degli investitori e di tutti gli altri stakeholder**, scegliendo sempre di andare oltre la conformità ai requisiti di legge e regolatori. Allo stesso tempo si impegna a svolgere le proprie attività con integrità, in modo professionale ed equo, mantenendo elevati standard etici e rispettando le normative locali e internazionali. Nello svolgimento di queste attività, il personale dell'azienda può seguire le linee guida di comportamento introdotte nel **Codice di Condotta**, in modo da rafforzare la credibilità e la reputazione dell'azienda nel contesto in cui opera.

WINDTRE ha adottato, per ciascuna società controllata, un **Modello di Organizzazione e di Gestione ex D. Lgs. 231/01** che identifica le regole e i principi di controllo idonei a prevenire reati, e nominato un Organismo di Vigilanza collegiale, composto da due professionisti esterni e da un responsabile interno, che ha il compito di vigilare sull'adeguatezza ed efficacia del Modello. Nel 2021, WINDTRE **ha incrementato del 26,8%, rispetto al 2020, il proprio punteggio nel rating di EcoVadis**, uno dei più grandi fornitori al mondo di valutazioni di sostenibilità aziendale.



+26,8%

L'incremento di WINDTRE del proprio punteggio nel ranking di EcoVadis, uno dei più grandi fornitori al mondo di valutazioni di sostenibilità aziendale

La valutazione di Ecovadis si concentra su quattro ambiti: ambiente, tutela dei lavoratori e diritti umani, etica e approvvigionamento sostenibile. Lo score di WINDTRE è superiore alla media delle 397 aziende TELCO analizzate dal rating, sia per i traguardi raggiunti ma anche grazie alla definizione del nuovo Piano ESG con orizzonte 2030.

IL GLOBAL COMPACT

Dal 2021 WINDTRE è impegnata nelle iniziative e nei principi di corporate responsibility promossi dal Global Compact delle Nazioni Unite, nelle aree dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

IL MODELLO DI GOVERNANCE DEL PIANO ESG

Responsabili dell'implementazione del Piano ESG aziendale sono i **Sustainability Ambassador**, top manager di aree aziendali competenti che svolgono anche la funzione di coordinamento di tutte le altre divisioni coinvolte. A questo scopo gli Ambassador hanno identificato dei **Project Manager** per la gestione delle attività e dei **Supporter**, referenti del progetto all'interno delle varie funzioni. Ogni trimestre, con il supporto del **team Sustainability**, gli avanzamenti del piano vengono analizzati ed eventualmente riorientati. L'integrazione del piano ESG nelle attività di business aziendale ha comportato anche l'inserimento di indicatori per ciascun goal all'interno dei piani di incentivazione dedicati al management sia nel 2021 che nel 2022.



SUSTAINABILITY AMBASSADOR

Si tratta di top manager di aree aziendali, responsabili dell'implementazione del Piano ESG

LOTTA ALLA CORRUZIONE E AI CONFLITTI D'INTERESSE

WINDTRE dal 2019 è **membro di Transparency International Italia**, filiale italiana del più grande gruppo anticorruzione del mondo. Nello stesso anno, WINDTRE ha sviluppato una **Politica Antifrode e Anticorruzione** che descrive i concetti e gli standard etici a cui fare riferimento nella gestione delle attività aziendali per mitigare i rischi e garantire il rispetto degli standard e delle normative vigenti, attingendo alle best practice dell'organizzazione. WINDTRE ha adottato nel 2021 le **Linee Guida Antifrode e Anticorruzione per i Fornitori**, che definiscono i principi etici e gli standard minimi di controllo che tutti i fornitori WINDTRE e qualsiasi terzo coinvolto in rapporti contrattuali con WINDTRE devono seguire per prevenire e contrastare fenomeni corruttivi e fraudolenti e garantire il rispetto delle normative vigenti.

WINDTRE ha stabilito una procedura di **Due Diligence** che, in linea con un approccio "Risk Based", sia applicata prima dell'instaurazione di un nuovo rapporto commerciale o in fase di proroga/rinnovo di un rapporto già esistente, nei confronti delle terze parti ritenute maggiormente sensibili al rischio di non compliance alla normativa anticorruzione e pertanto maggiormente soggetti a rischi reputazionali. A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono sottoposti a due diligence i fornitori area procurement, i consulenti, gli agenti di vendita business.

Nel 2021 sono state effettuate 304 due diligence.

Parallelamente, WINDTRE ha definito una **Procedura Donazioni e Sponsorizzazioni** e una **Procedura Omaggi e Ospitalità** volte a definire le modalità di gestione di tali iniziative, in linea con le leggi vigenti e con i principi di eticità, professionalità, trasparenza, correttezza ed equità a cui l'azienda si ispira per contrastare i fenomeni corruttivi.

Nel 2021 sono state effettuate analisi approfondite su tutte le donazioni e sponsorizzazioni effettuate nell'anno, nello specifico: 8 donazioni e 24 sponsorizzazioni finalizzate a rafforzare la reputazione e l'immagine di WINDTRE nel contesto sociale e ambientale in cui opera.

Dal 2017, WINDTRE dispone, infine, di una **Policy sui Conflitti di Interesse** la cui finalità è quella di fornire linee guida per individuare eventuali situazioni di conflitto di interesse reale o potenziale e di definire il relativo processo di comunicazione e gestione. Mediante un'apposita piattaforma digitale, presente sulla intranet, tutti i dipendenti devono dichiarare la presenza o l'assenza di situazioni che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse reale o potenziale. Qualora subentrassero variazioni rispetto al contenuto dell'ultima dichiarazione i dipendenti sono tenuti a darne tempestiva comunicazione all'azienda modificando la propria dichiarazione tramite la piattaforma. WINDTRE si riserva di effettuare periodicamente un censimento dei conflitti di interesse dei dipendenti. Nel 2021 è stato effettuato il censimento sui conflitti di interessi dei dirigenti.



CONFLITTI DI INTERESSE

Una piattaforma digitale permette ai dipendenti di dichiarare la presenza o l'assenza di situazioni che potrebbero generare conflitti di interesse



DUE DILIGENCE

Le procedure di analisi attraverso le quali WINDTRE valuta e seleziona i partner commerciali con cui entra in contatto

WHISTLEBLOWING

GRI
102-17

La procedura di WINDTRE per la Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing descrive le **modalità con cui ricevere e gestire le segnalazioni di comportamenti che possono costituire una violazione del Codice di Condotta**, del Modello 231/01, delle politiche e dei regolamenti aziendali, nonché della normativa vigente e delle leggi, anche semplicemente potenziali.

Il metodo prevede una **pluralità di canali di comunicazione rivolti a dipendenti e soggetti terzi** per la segnalazione di comportamenti illeciti effettivi o potenziali, anche in forma anonima: piattaforma online, e-mail degli Organismi di Vigilanza, e-mail gestita dalla Direzione Audit, Compliance 231 & Risk Management. La piattaforma web è gestita da una società terza in grado di garantire l'assoluta riservatezza al segnalante attraverso mezzi informatici (ai sensi della L.197/2017, art. 2 comma 3).

Il Direttore Audit, Compliance 231 & Risk Management supervisiona e gestisce il processo di gestione delle segnalazioni, oltre a coinvolgere le funzioni aziendali necessarie in caso di violazione, e determinare le azioni da intraprendere in base alla gravità della violazione.

Nel 2021 è stata introdotta la possibilità di utilizzare la **piattaforma web** per segnalare eventuali violazioni dello **Standard Internazionale SA 8000** (Responsabilità Sociale) nei casi di non conformità alle norme sulla tutela dei diritti umani e dei lavoratori e sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.



POSSIBILITÀ DI SEGNALAZIONE

una pluralità di canali di comunicazione rivolti a dipendenti e soggetti terzi consentono la segnalazione di comportamenti illeciti effettivi o potenziali, anche in forma anonima

UNA FILIERA RESPONSABILE

GRI
102-9 GRI
102-10 GRI
102-11 GRI
308-1 GRI
414-1

WINDTRE è consapevole che può realizzare il proprio impatto positivo solo grazie al contributo di tutti, inclusi i fornitori. Per questo motivo, ha sviluppato un sistema di analisi approfondita dei fornitori con cui collabora. In fase di selezione e qualifica, **i fornitori sono sottoposti al Sistema di Gestione integrato aziendale che valuta la capacità di soddisfare requisiti in materia di qualità, ambiente, salute ed etica**. In particolare, si pone molta attenzione ai fornitori che svolgono attività con un impatto ambientale potenzialmente elevato.

Gli attori della filiera con cui WINDTRE collabora sono spesso rappresentati da grandi player internazionali che forniscono infrastruttura, apparati, servizi di rete e software. **Nel 2021 i fornitori qualificati di WINDTRE erano 631³¹**.

Nell'ambito del Sistema di Gestione SA8000, WINDTRE ha effettuato verifiche su un campione di fornitori, somministrando un questionario ad hoc per analizzare le seguenti tematiche: responsabilità sociale, politiche ambientali, salute e sicurezza sul lavoro, qualità sicurezza delle informazioni.

Da questa analisi non sono state registrate rilevanti discordanze con lo Standard SA8000.

L'attività è stata l'opportunità per sensibilizzare i fornitori su tematiche funzionali ad un'efficace conformità alla norma, come la divulgazione del Codice Disciplinare e l'adozione del Codice Etico.

³¹ Il 100% dei nuovi fornitori è stato valutato mediante criteri ambientali e sociali



L'attenzione alla sostenibilità sta vivendo un'accelerazione senza precedenti, che vede coinvolti tutti gli attori della filiera. Sempre più spesso, anche i grandi clienti e partner richiedono informazioni sulle iniziative, gli impegni e i risultati raggiunti da WINDTRE nelle diverse dimensioni della sostenibilità.

Fornitori [GRI 102-9]	2021	2020	2019	2018	2017
Fornitori qualificati (n.)	631	891	736	410	474
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	592	827	660	365	442
Fornitori attivi (n.)	631	891	736	410	474
Valore dell'ordinato (mln€)	2.187	1.830	2.174	1.987,3	1.795

Contenziosi con i fornitori (n.)	2021	2020	2019	2018	2017
Numero di casi di contenziosi con i fornitori	3	4	5	5	6



2021
WINDTRE ha ottenuto il rinnovo triennale dei certificati Sicurezza delle Informazioni, Ambiente e Qualità

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

WINDTRE adotta un **Sistema di Gestione integrato** che vede coinvolte tutte le funzioni aziendali per garantire la **qualità** e la **correttezza dei processi**, in maniera documentata, con l'obiettivo di orientare e monitorare le performance applicando il principio del miglioramento continuo, tipico del Total Quality Management.

Il Sistema Integrato WINDTRE si compone di sei certificazioni:



Le certificazioni Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori e Responsabilità Sociale hanno nel loro perimetro di applicazione tutte le sedi ufficio WINDTRE³², mentre le certificazioni Sicurezza delle Informazioni hanno nel loro perimetro di applicazione esclusivamente i Data Center dove vengono erogati gli specifici servizi.

Nel corso del 2021 WINDTRE ha ottenuto il **rinnovo triennale del certificato Sicurezza delle Informazioni** (ISO 27001 - erogazione dei servizi di Security Management e gestione del Security Operation Center), **Ambiente** (ISO 14001) e **Qualità** (ISO 9001).

Wind Tre S.p.A. è inoltre parte del network EcoVadis, provider che a livello global fornisce valutazioni di Business Sustainability. L'Azienda nel corso del 2021, con uno score overall di 52/100, ha registrato un incremento del rating rispetto all'anno precedente pari al 26,8%.

Per il 2022, l'azienda si è data come obiettivo **l'ottenimento delle certificazioni Energia** (ISO 50001), **Gas Clima alteranti** (ISO 14064) e **Business Continuity** (ISO 22301, per i Data Center dedicati ai servizi Cloud), con la creazione dei team di progetto inter-funzionali dedicati.

³² Tutte le certificazioni del Quality Management System riguardano solo ed esclusivamente l'azienda Wind Tre S.p.A.



SERVIZI CLOUD

erogazione dei servizi: Cloud (IAAS) Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto; Cloud (SAAS) Back up protection e Disaster Recovery; con l'utilizzo delle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019



SECURITY OPERATION CENTER

erogazione dei servizi di Security Management e gestione del Security Operation Center

PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI

- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I canali di comunicazione
- La soddisfazione dei clienti
- La ricerca di soluzioni condivise
- Il dialogo con le associazioni dei consumatori
- I procedimenti aperti



COSA SIGNIFICA PER NOI



Offrire una **customer experience d'eccellenza** per valorizzare la relazione con i clienti nel segno dell'affidabilità e della trasparenza



Essere pronti a **migliorare costantemente il servizio** offerto ai clienti anche promuovendo un dialogo attento con le associazioni dei consumatori



Offrire al **cliente un'esperienza unica** attraverso molteplici canali di contatto



Essere **consapevoli del proprio ruolo all'interno della comunità** e potenziare la propria capacità di ascolto dei cittadini per recepirne e soddisfarne i bisogni

PERCHÉ È IMPORTANTE

Gli strumenti per la comunicazione sono in continua evoluzione e i servizi di telecomunicazione devono essere i primi a saper dialogare con i clienti e rispondere alle loro esigenze e aspettative. L'impegno delle aziende TELCO non è solo quello di offrire gli strumenti per le telecomunicazioni ma offrire un servizio di assistenza che accompagni il cliente. La capacità di dialogare è insita nella capacità di soddisfare il cliente, che non cerca più solo un prodotto funzionale ma vuole **un'esperienza di acquisto e di servizio che sia memorabile** e che ruoti intorno a sé stesso: **la cosiddetta customer centricity**.

L'integrazione aziendale in tutti i dipartimenti del Customer Retention Management (CRM) è un passo fondamentale per soddisfare le richieste dei propri clienti. Il 50% delle aziende italiane ritiene che rafforzare la fidelizzazione e la soddisfazione dei clienti sia una delle principali priorità di business, ma ad oggi solo il 20% ha sviluppato un'integrazione completa del CRM con i propri tool di marketing³³.

L'avvento del 5G avrà un grande impatto in termini di customer experience, efficientando la velocità di comunicazione e la reattività di risposta da parte delle aziende nei confronti dei propri clienti, le cui esigenze saranno sempre più alte. Infatti, il 32% dei consumatori dichiara di essere pronto a lasciare un'azienda anche dopo una sola esperienza negativa di customer service, mentre il 63% afferma di essere pronto a spendere fino al 16% in più su prodotti e servizi, di essere più fedele e di condividere più informazioni con l'azienda, se l'esperienza è soddisfacente³⁴. Anche lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale avrà un ruolo primario nell'evoluzione della customer experience. Questa tecnologia supporterà l'ampliamento degli strumenti per il content marketing, dall'analisi dei dati alla loro creazione e sarà in grado di rivoluzionare anche l'advertising, consentendo di ottimizzare le campagne pubblicitarie in termini di tempi, costi e mezzi da utilizzare. Tra il 2019 e il 2023 si prevede una **crescita media annua del 31% di spesa in soluzioni e strumenti di Intelligenza Artificiale incentrati sul cliente**³⁵.

³³ IDC: *Ridisegnare il customer service per rispondere alle nuove aspettative dei clienti, 2020*

³⁴ PWC: *Experience is everything: Here's how to get it right, 2021*

³⁵ *Ibidem*



31%

La crescita media annua di spesa in soluzioni e strumenti di Intelligenza Artificiale incentrati sul cliente



70%

I consumatori che ritengono fondamentale un servizio di assistenza che sia friendly, veloce e conveniente

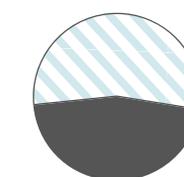
(PwC, 2021)



8°

La posizione del settore delle Telecomunicazioni nella classifica italiana della Customer Experience Excellence

(KMPG, 2020)



46%

Le persone che considerano la tecnologia uno strumento fondamentale nel modo in cui interagiscono con le aziende

(Infobip, 2021)

I CANALI DI COMUNICAZIONE



90%

La quota di clienti che non ha avuto la necessità di ricontattare il servizio clienti nei giorni successivi all'utilizzo della Chat Asincrona

Oggi i clienti hanno a disposizione una pluralità di mezzi per entrare in contatto con le aziende e sono diventati sempre più esigenti, aspettandosi un servizio clienti che sia in grado di rispondere prontamente ai loro problemi ed esigenze. La qualità di un servizio di telecomunicazioni non si limita solo alla fase di acquisto ma dipende dal dialogo che si riesce a instaurare con il cliente in ogni fase della relazione: prima di un acquisto, durante la definizione dell'accordo commerciale, mentre è in corso il rapporto di fornitura, quando si verificano eventuali problemi o cambiano le necessità e le abitudini di comunicazione, fino alla fase di chiusura del rapporto contrattuale.

Il principale obiettivo nella gestione del **Customer Care di WINDTRE è quello di offrire al cliente un'esperienza che possa essere il più semplice e omogenea** possibile, relativamente alle informazioni richieste e all'assistenza ricevuta, attraverso i molteplici canali di contatto. Cercando di perseguire questi aspetti, WINDTRE nel 2021 ha proseguito con l'implementazione di informazioni e di azioni dispositive veicolate mediante Intelligenza Artificiale, puntando l'attenzione non solo sugli strumenti tecnici e l'accuratezza delle informazioni, ma anche sulla Customer Experience del Cliente con l'Intelligenza Artificiale. È stato condotto uno studio dei testi utilizzati con l'obiettivo di aumentare la comprensione da parte del cliente, la sua confidenza verso l'uso di canali non umani e, non da ultimo, ridurre il numero di richieste di poter parlare con un operatore umano.

Il 2021 ha anche visto la prosecuzione della **Chat Asincrona**, nella quale la conversazione può svilupparsi a più riprese in base al ritmo preferito dal cliente, avviata nel 2020 in sostituzione dei canali social network, che ha confermato la tendenza positiva già registrata lo scorso anno: circa il 90% di clienti non ha avuto necessità di ricontattare il servizio clienti nei giorni successivi al suo utilizzo.

A fronte del lancio del brand WINDTRE, i numeri di contatto per la clientela sono stati accorpatis in un numero unico (159). I contact center WINDTRE sono 21 per i clienti Consumer e 7 per i clienti Business. Anche VeryMobile, brand del gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche WINDTRE, ha un numero dedicato alla clientela (1929). L'azienda tiene sotto controllo la **qualità del servizio di comunicazione con il cliente, monitorando regolarmente alcuni indicatori chiave**, quali, ad esempio, la qualità percepita sul servizio di Customer Care. La qualità del servizio di Customer Care è un elemento fondamentale nell'ambito delle strategie di marketing e commerciali dell'azienda: una gestione accurata permette, infatti, di mantenere la fiducia accordata dai clienti e la buona relazione costruita con loro e, di conseguenza, favorisce la crescita e lo sviluppo dell'azienda. Con questa consapevolezza, quindi, WINDTRE dedica la massima attenzione alle modalità di relazione coi suoi clienti.

Il principale obiettivo nella gestione del Customer Care di WINDTRE è quello di offrire al cliente un'esperienza positiva ed omogenea relativamente alle informazioni e assistenza forniti attraverso i molteplici canali di contatto, secondo un approccio olistico, per fare in modo che il cliente si senta ascoltato e riceva supporto in modo rapido, efficiente e gentile.



CONTACT CENTER

In totale per WINDTRE sono 21 per i clienti Consumer e 7 per i clienti Business

Servizio di assistenza al cliente		2021	2020	2019	2018	2017
Contatti tramite telefono (n.)	Business	1.290.131	1.351.045	1.531.256	1.829.907	
	Consumer	17.286.278	20.863.116	26.925.442	36.424.497	
	Totale	18.576.409	22.214.161	28.456.698	38.254.404	42.547.219
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	Business	311.625	313.891	348.053	348.487	
	Consumer	2.647.223	3.022.218	3.452.840	4.377.023	
	Totale	2.958.848	3.336.109	3.800.893	4.725.510	4.677.820

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Anche nel 2021, WINDTRE ha misurato la soddisfazione su una scala da 10 a 100 attraverso interviste telefoniche specifiche per ciascun mercato (fisso, mobile, consumer e business), effettuate da una società esterna indipendente e su un campione di clienti rappresentativo. L'indagine è stata realizzata con cadenza trimestrale, effettuando 1.400 interviste ai clienti Mobile Consumer, la fascia di mercato più rappresentativa in termini di numero clienti e fatturato, utilizzando un campione rappresentativo per area geografica, tipologia di contratto (contratto prepagato o abbonamento), nazionalità, modalità di utilizzo dati e anzianità di contratto. Complessivamente ne è risultato un **grado di fedeltà** del cliente WINDTRE³⁶ pari a 86,2 e del cliente Very Mobile ³⁷di 90,3 e una **soddisfazione complessiva pari a 81,0 per WINDTRE** e per Very Mobile pari a 85,9.

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer (Scala valori da 10-100)	WINDTRE			
	2021	2020	2019	2018
Soddisfazione complessiva	81	79,7	77,8	79,2
Tariffe	80,2	79,4	76,1	78,3
Customer Value Management	70,1	73,1	70,1	75,2
Servizi di Customer Care	67,8	72,7	75,8	76,5
IVR - Interactive Voice Response	68	68,1	73,5	72,5
Operatore di Call Center	71,6	77,7	79	79,5
Fedeltà del cliente	86,2	85,1	82,4	83,6
Tendenza al "passaparola"	80,6	78,6	77,9	80,1
Efficacia della pubblicità	79,5	80,6	80,5	80,1

³⁶ WINDTRE include Wind, TRE e WINDTRE

³⁷ Monitorata dal 4Q20

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer (Scala valori da 10-100)	VERY MOBILE	
	2021	2020
Soddisfazione complessiva	85,9	88,2
Tariffe	89,6	92
Customer Value Management	88,7	84,5
Servizi di Customer Care	78	81,5
IVR - Interactive Voice Response	75,8	75,5
Operatore di Call Center	79	83,3
Fedeltà del cliente	90,3	93,6
Tendenza al "passaparola"	85,7	88,3
Efficacia della pubblicità	83,7	86



LA RICERCA DI SOLUZIONI CONDIVISE

Nel caso emerga una contestazione da parte di un cliente, WINDTRE utilizza due tipi di strumenti di conciliazione per ridurre il ricorso alla giustizia ordinaria: il **tentativo di conciliazione**, previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), con il supporto di una parte terza (Co.re.com. - Comitati regionali per le comunicazioni) e la **procedura di Alternative Dispute Resolution** svolta dalle associazioni dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

La conciliazione è gestita online con un portale dedicato. In entrambi i casi si hanno dei trend positivi di risoluzione delle controversie.



FEDELTA' E SODDISFAZIONE

81, su scala 10-100, la soddisfazione complessiva dei clienti WINDTRE. 86,2 la fedeltà

Conciliazioni/Controversie gestite innanzi a Corecom/AGCom	2021	2020	2019	2018	
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.re.com (nell'anno di riferimento)	16.980	23.035	26.408	28.098	
Soluzione concordata tra le parti (% volumi gestiti nell'anno di riferimento)	80%	81%	80%	79%	
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di definire la controversia (% volumi gestiti nell'anno di riferimento)	n. %	2.103 12%	2.552 11%	3.027 11%	2.175 8%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di adozione di un provvedimento d'urgenza (anno di riferimento)	n. %	2.431 14%	2.752 12%	2.828 11%	2.481 9%
Totale	21.514	28.339	32.263	32.754	

Reclami Associazioni Consumatori e Domande di conciliazione paritetica	2021	2020	2019	2018	2017	
Reclami da Associazioni dei Consumatori (n.) ³⁸	5.178	6.070	7.032	7.056	8.000	
Domande di conciliazione paritetica (n.)	3.125	3.667	4.204	3.764	3.825	
Istanze gestite (n.)	3.115	3.671	4.011	3.723	3.357	
Istanze con esito positivo	n. %	2.928 94%	3.465 94%	3.751 94%	3.482 94%	3.180 95%

Contenziosi con i clienti	2021	2020	2019	2018	2017
Pendenti al 31/12	13.530	13.339	13.206	12.131	9.069
Esiti favorevoli (%)	75%	72%	68%	66%	65%

³⁸ Il reclamo tramite associazione è condizione di procedibilità per la presentazione della domanda di conciliazione paritetica

IL DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Per essere sempre aggiornata sulle nuove esigenze e aspettative da parte dei clienti, WINDTRE ha sviluppato un dialogo aperto e propositivo con le principali Associazioni dei Consumatori attive sul territorio nazionale e riconosciute dal CNCU. Il confronto sistematico consente di raccogliere spunti e proposte per costruire una relazione con i clienti e consumatori sempre più attenta e sensibile.

Con questi propositi, nel 2021 l'azienda ha firmato un importante **protocollo di cooperazione annuale con le principali Associazioni dei Consumatori** per promuovere iniziative che favoriscano il comune obiettivo di un **uso consapevole delle tecnologie digitali**. In collaborazione con Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Federconsumatori e U.Di.Con. A seguito della firma del

protocollo, è stato avviato il programma **Welcome to WINDTRE**, che prevede incontri e sessioni dedicate ad ambiti specifici di collaborazione, tra i quali la sostenibilità.

Sono attesi nel 2022 approfondimenti sullo sviluppo delle infrastrutture e delle tecnologie di telecomunicazione e confronti sulla trasparenza nei rapporti con i consumatori. L'intesa è aperta all'ingresso di ulteriori associazioni e potrà essere prorogata alla scadenza naturale.



PROTOCOLLO DI COOPERAZIONE

Firmato con le principali Associazioni dei Consumatori per promuovere iniziative che favoriscano il comune obiettivo di un uso consapevole delle tecnologie digitali



I PROCEDIMENTI APERTI

28 GIORNI

Con delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017, AGCOM ha stabilito l'obbligo per i clienti di rete fissa e convergente di passare ad addebiti e rinnovi mensili secondo una cadenza di 30 giorni rispetto a quella di 28, allora applicata da tutti gli operatori Telco.

In questo contesto, AGCOM ha chiesto agli operatori di rimborsare a tutti i clienti la differenza tra la fatturazione a 28 giorni e il ciclo mensile per il periodo compreso tra l'ordine impartito con la delibera e l'effettiva applicazione del ciclo mensile.

Con sentenza non definitiva del 23 settembre 2020, il CDS ha deferito alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea alcuni dei motivi di illegittimità avverso la suddetta delibera quanto al difetto del potere di AGCOM, come lamentato nei ricorsi in appello di WINDTRE e degli altri operatori ricorrenti. Sono stati promossi, inoltre, il ricorso in Cassazione e il ricorso per revocazione avverso la sentenza del CDS del 24 febbraio 2020 che ha confermato la legittimità delle altre delibere AGCOM in tema di rimborso.

Nel febbraio del 2020, AGCOM ha sanzionato WINDTRE, come altri operatori, per non aver effettuato rimborsi alle parti interessate posticipando la fatturazione per un equivalente numero di giorni erosi. Successivamente alla notifica della sanzione 78/20/CONS, per cui pende un procedimento di impugnazione innanzi al TAR, non è pervenuta alcuna ulteriore diffida e/o procedimento da parte di AGCOM. Tale delibera è stata impugnata dinnanzi al TAR Lazio in data 2 Luglio 2020.

Le singole richieste di rimborso devono essere gestite presso il Corecom e i Tribunali competenti. Alcune associazioni di consumatori hanno intentato un'azione civile per conto dei loro membri al fine di ottenere i rimborsi.

WINDTRE ha messo a disposizione un listino che offre ai clienti interessati una varietà di opzioni di rimborso, incluso il rimborso stesso, tra cui scegliere.

Nel luglio 2021, il Tribunale di Milano ha ritenuto illegittima la fatturazione di 28 giorni e ha ordinato di pubblicare la decisione su due quotidiani a diffusione nazionale. È stato disposto il rimborso delle somme ai clienti che le richiedano (a partire da giugno 2016). Ha inoltre ordinato di inviare una lettera agli ex clienti che hanno disattivato il servizio da giugno 2016 ad aprile 2018.

Tali provvedimenti sono stati sospesi a seguito dell'accoglimento dell'istanza cautelare sospensiva presentata da WINDTRE.

VALUE ADDED SERVICES

WINDTRE, di fronte all'evidenza di attivazioni indesiderate dei servizi VAS - con particolare riferimento ai fenomeni di attivazione M2M verificatisi nel 2019, ha posto in essere molteplici rimedi per contrastare il fenomeno illecito delle attivazioni non conformi, fino a proporre ad AGCOM, a luglio 2020, il barring di default per tutta la sua base clienti (ad eccezione dei servizi Carrier Billing, la cui attivazione prevede già requisiti di sicurezza), senza ricevere un riscontro in merito.

Il 21 agosto 2020, con la delibera 401/20/CONS, AGCOM ha avviato una consultazione pubblica proponendo al mercato esattamente gli stessi rimedi suggeriti da WINDTRE (incluso il *barring* di default).

In data 31 luglio 2020 AGCOM ha notificato a WINDTRE l'avvio del procedimento sanzionatorio 13/20/DTC, contestando le attivazioni di servizi VAS, considerate non conformi, su SIM M2M e P2P.

WINDTRE, nel corso del procedimento sanzionatorio, si è difesa spiegando all'AGCOM tutte le azioni già intraprese per fermare le attivazioni indesiderate, tra cui il *barring* alla GA dal 18 ottobre 2020, ricordando all'Autorità anche la sua proposta di bloccare immediatamente i servizi VAS come rimedio definitivo per risolvere il fenomeno.

WINDTRE, nell'ambito del procedimento sanzionatorio, ha inoltre presentato un'articolata proposta di impegni concernenti:

1. il *barring* per l'intera Customer Base dal 18 gennaio 2021, previo avviso alla clientela con SMS e pubblicazione su quotidiani nazionali
2. l'attivazione dei servizi VAS, per chi ne faccia richiesta, tramite OTP
3. il ristoro integrale per clienti reclamanti e possessori di SIM inseriti nei dispositivi IoT, tracciati in modo innovativo
4. la messa a disposizione di un numero verde a cui rivolgersi per l'assistenza clienti su questo specifico argomento
5. la creazione di una Task Force di controllo operativo, che fornirà una relazione periodica di avanzamento delle attività in corso ad un Comitato di Garanzia presieduto dall'AGCOM

In merito al *barring* da applicare alla Customer Base, AGCOM ha diffidato WINDTRE dal procedere il 18 gennaio 2021 come previsto, ordinando di attendere la delibera regolamentare ad esito del procedimento di consultazione, poi pubblicata il 5 febbraio 2021 (delibera n. 10/21/CONS).

La delibera AGCOM 10/21/CONS ha confermato l'obbligo di *barring* generalizzato e di attivazione con OTP per tutto il mercato, includendovi, tuttavia, anche le attivazioni dei servizi in abbonamento *carrier billing*. Sono stati esclusi dalla portata di tale delibera, invece, tutte le attivazioni VAS one shot (anche *Carrier Billing*).

WINDTRE ha applicato il *barring* di default alla Customer Base il 18 aprile 2021, prima del termine del 5 giugno 2021 fissato dalla delibera.

Nel prosieguo del procedimento, WINDTRE ha intessuto una fittissima corrispondenza con AGCOM, ampliando progressivamente la portata dei propri impegni per far fronte alle crescenti richieste dell'Autorità, fino a doversi fermare di fronte all'ultima richiesta dell'AGCOM, secondo la quale WINDTRE avrebbe dovuto applicare il *barring* e l'OTP anche per i servizi in abbonamento *Carrier Billing*.

WINDTRE ha spiegato ad AGCOM di non essere in grado di soddisfare tale richiesta perché le meccaniche di attivazione dei servizi *Carrier Billing* sono nella disponibilità esclusiva degli OTT e WINDTRE non può distinguere sui propri sistemi le attivazioni in abbonamento da quelle *one-shot*.

Nonostante ciò, in data 7 maggio 2021 AGCOM ha respinto gli impegni di WINDTRE basandosi sul solo presupposto della mancata previsione del *barring* per i servizi *Carrier Billing* one shot (sebbene esclusi dal contenuto della delibera AGCOM 10/21/CONS e non oggetto di contestazione del procedimento 13/20/DTC).

In data 24 giugno 2021, AGCOM ha irrogato a WINDTRE, con delibera 191/21/CONS, a conclusione del procedimento 13/20/DTC, una sanzione di 812.000,00 euro.

WINDTRE ha proposto ricorso al TAR (in data 23 settembre 2021) tuttora pendente.

In data 3 novembre 2021, AGCOM ha notificato l'avvio del procedimento sanzionatorio 12/21/DTC.

In relazione ai servizi Premium contenuti nella delibera n.10/21/CONS, AGCOM ha ritenuto che WINDTRE non abbia ottemperato - tanto per le nuove SIM quanto per quelle già nella disponibilità del cliente - ad attuare il *barring* e l'attivazione tramite OTP per i servizi in abbonamento "*Carrier Billing*" e non abbia informato i clienti nelle pagine web dedicate (per informazioni su blocco e attivazione dei servizi in abbonamento premium) in merito all'esclusione di tali servizi dal *barring*.

WINDTRE, a sua difesa, ha chiarito di non poter distinguere i servizi in abbonamento da quelli *one-shot*, in quanto tale distinzione è solo nella disponibilità degli OTT e sui suoi sistemi WINDTRE vede tutti i servizi come se fossero *one-shot*. Alcuni OTT stanno già collaborando e, in relazione ai servizi *Carrier Billing* che offrono, al momento hanno iniziato ad offrire solo servizi *one-shot*: solo per tali OTT, quindi, WINDTRE può confermare di non offrire servizi in *Carrier Billing* in abbonamento. Gli stessi operatori hanno confermato la disponibilità in futuro a confermare l'offerta di servizi in abbonamento qualora dovessero essere introdotti.

L'eventuale sanzione prevista per il procedimento in corso varia da 58.000,00€ a 1.160.000,00€.

WINDTRE è stata sentita in apposita udienza in data 10 dicembre 2021. Il procedimento è in corso.

È importante sottolineare che AGCOM sta attualmente rivalutando la propria posizione in merito ai servizi in abbonamento *Carrier Billing*, anche in ordine alla necessità di essere disciplinati dalla delibera 10/21/CONS.

Tale rivalutazione dipende sia dal peso determinante della difesa di WINDTRE, che ha dimostrato di non avere alcuna responsabilità per il mancato rispetto della suddetta delibera, sia dall'aver dimostrato che le attivazioni in *Carrier Billing* sono soggette a requisiti di sicurezza ancora più stringenti rispetto a quelli disciplinati dalla delibera.

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale

Contestazioni di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing [GRI 417-3]	2021	2020	2019	2018	2017
Contestazioni di non conformità con conseguente ammenda o sanzione (n.)	0	0	0	1	0
Contestazioni di non conformità che hanno comportato un'ammonizione (n.)	1	2	1	0	0
Contestazioni di non conformità a impegni volontari (n.)	1	2	1	1	3



PIÙ VICINI PIÙ UMANITÀ

INCLUSIONE

- Digital divide
- Gender Parity
- Inclusione delle disabilità
- Più vicini alla comunità

APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO

PIÙ VICINI ALLE NOSTRE PERSONE

DIGITAL DIVIDE

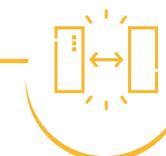


- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Anziani più vicini alla tecnologia con NeoConnessi Silver
- Mai più soli
- Al fianco del Policlinico Gemelli con il progetto Art4ART
- Più vicino a chi ami
- Al fianco dei sindaci nella transizione digitale
- On Air

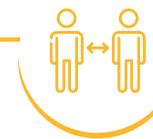
COSA SIGNIFICA PER NOI



Offrire un **supporto concreto alle fasce di popolazione più deboli**



Impegnarsi per **colmare il divario tra i territori** e garantire un accesso a Internet più uniforme



Mettere in atto il “purpose” aziendale di **eliminare le distanze tra le persone**



Estendere e **modernizzare le infrastrutture digitali** per costruire una base digitale solida per le tecnologie 4.0



Dialogare costantemente con le Pubbliche Amministrazioni per favorire l'accesso alle nuove tecnologie



PERCHÉ È IMPORTANTE

Il digital divide individua il **gap esistente tra determinate fasce della popolazione nell'accesso alle nuove tecnologie** (in particolare Internet), dovuto principalmente a fattori territoriali, economici, culturali, anagrafici e tecnologici. L'avvento della pandemia e il ricorso agli strumenti digitali per la formazione scolastica e lavorativa hanno evidenziato ancor di più questo fenomeno in Italia.

Oggi 4,3 milioni di italiani³⁹ e ben 1 famiglia su 3 non ha un accesso o una connessione a Internet⁴⁰, e questo accade soprattutto al Sud.

Gli ultimi dati del Digital Economy and Society Index regionale per il 2019 dimostrano un livello di performance digitale che va da 72/100 per la Lombardia a 18,8/100 per la Calabria, ultima in classifica. Tutte le regioni del Sud e del Mezzogiorno si posizionano sotto la media italiana (pari a 54/100)⁴¹.

Ridurre, fino a superare, il digital divide, significa continuare a **impegnarsi per portare le tecnologie digitali ovunque**, assicurando lo sviluppo di una rete inclusiva, accessibile e conveniente, a beneficio dei segmenti di popolazione esclusi per motivi sociodemografici o economici. In questo senso si muove Repubblica Digitale, l'iniziativa strategica nazionale che ha l'obiettivo di combattere il divario digitale culturale presente nella popolazione, sostenere la massima inclusione digitale e favorire l'educazione sulle tecnologie del futuro⁴².

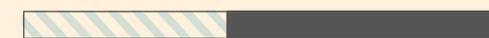
Anche il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza rappresenta un'opportunità fondamentale per supportare gli ingenti investimenti necessari non solo per l'espansione e il rafforzamento delle reti ma anche per consentire una fruizione di alta qualità dei servizi innovativi a costi contenuti.

³⁹ Censis, *Il Valore Della Connettività Nell'Italia Del Dopo Covid-19*, 2021
⁴⁰ Istat, *Rapporto Bes 2020: Il benessere equo e sostenibile in Italia*, 2021
⁴¹ Osservatorio Agenda Digitale, Politecnico di Milano, 2021
⁴² MITD: *Repubblica Digitale*, 2021



4,3 MILIONI

Gli italiani che non hanno accesso a una connessione Internet (1 famiglia su 3)



57,4%

La quota di connessioni italiane a velocità maggiore di 100 Mbit/s

(AGCOM, 2021)



33,3%

Le famiglie italiane che non hanno una connessione Internet disponibile o un computer a casa nel 2020

(Istat, 2021)



1 Gbit/s

L'obiettivo di copertura su tutto il territorio nazionale previsto dalla Strategia Italiana per la banda ultra-larga entro il 2026

(MITD, 2021)

Gli **operatori del settore delle Telecomunicazioni** hanno un ruolo **primario nell'abbattimento del divario digitale** territoriale e nella pianificazione dei prossimi interventi pubblici sulle infrastrutture digitali.

Il Governo ha affidato a Infratel Italia, società impegnata in progetti infrastrutturali nel Paese per superare il digital divide e diffondere i servizi avanzati di connettività, la mappatura delle reti fisse e mobili del Paese da qui al 2026. Grazie alla collaborazione con i soggetti pubblici e privati del settore delle Telecomunicazioni, sarà possibile identificare le aree ancora indietro dal punto di vista della connettività e favorirne la digitalizzazione.



INFRADEL ITALIA

La società alla quale il Governo ha affidato progetti infrastrutturali in Italia per superare il digital divide



I NOSTRI OBIETTIVI



SENIOR 100% CONNESSI - ENTRO IL 2025



TOMMASO VITALI

Sustainability Ambassador

Responsabile B2C Marketing & New Business

"Vogliamo contribuire attivamente all'inclusione digitale delle persone anziane, mettendo in pratica il nostro Purpose"

LINEE D'AZIONE

Creazione di un nuovo strumento legato a NeoConnessi per includere i nonni dei bambini in un percorso di digitalizzazione

Sviluppo di strumenti di educazione digitale per diffondere la consapevolezza digitale attraverso nuovi tutorial e costruendo delle community online

Avvio di **partnership con enti locali e associazioni dei consumatori** per raggiungere il target e far leva sulla loro affidabilità

A CHE PUNTO SIAMO

Lancio della piattaforma **NeoConnessi Silver**

Creazione di un Gruppo Facebook dedicato ai Senior per creare una comunità e condividere esperienze

I NOSTRI OBIETTIVI

BORGHI CONNESSI - ENTRO IL 2025



ALBERTO PIETROMARCHI

Sustainability
Ambassador

Responsabile
WHOLESALE

"Vogliamo accompagnare la crescita dei piccoli borghi italiani grazie a connettività e tecnologie smart"

LINEE D'AZIONE

Incremento della copertura della rete mobile ed eliminazione delle lacune FTTH (Fiber To The Home) con FWA (Fixed Wireless Access)

Sviluppo di programmi di **educazione** rivolti alla Pubblica Amministrazione, alle imprese e ai cittadini

Sviluppo di servizi di **connettività offerti alla comunità**, come la copertura WiFi in aree pubbliche

Partecipazione a **eventi** e finanziamento di **iniziative locali** a beneficio delle comunità

A CHE PUNTO SIAMO

Attivate iniziative mirate alla transizione digitale a supporto delle Amministrazioni Locali

Supporto nella realizzazione di eventi incentrati sul digital divide e sull'innovazione

Ascoli Piceno: supporto all'Amministrazione per la promozione dell'iniziativa "la cultura muove le Montagne"

OnAir raddoppia la disponibilità di connettività ultra-broadband attraverso la tecnologia FWA anche nelle aree più remote

Partecipazione alla 38° Assemblea annuale di Anci

ANZIANI PIÙ VICINI ALLA TECNOLOGIA CON NEOCONNESSI SILVER

Tra le fasce di popolazione che hanno maggiore difficoltà ad integrarsi in questo mondo sempre più digitale troviamo soprattutto le persone più anziane. La cosiddetta **generazione Silver, che rappresenta un patrimonio culturale e sociale di altissimo valore** per le famiglie e per la società, talvolta dimenticato o emarginato.

Per avvicinare gli anziani alla tecnologia, WINDTRE ha deciso di estendere il progetto NeoConnessi mettendo **a disposizione degli Over 60 una nuova sezione del portale, NeoConnessi Silver**, dove sono disponibili articoli e approfondimenti per conoscere i segreti e imparare a utilizzare tutte le potenzialità della rete in sicurezza. Sono inoltre disponibili diversi **video tutorial** con una formatrice esperta che, con un linguaggio semplice e comprensibile, spiega le basi per un uso corretto dello smartphone e affronta anche temi specifici, come l'utilizzo delle app e la creazione della digital identity.

È stato creato anche un gruppo Facebook dedicato, **NeoConnessi Silver - Nonni e Over60 in Rete**, per scambiare consigli, idee e favorire il confronto sui temi digitali.

Grazie a questo programma si costruisce un legame intergenerazionale tra nonni e nipoti ed è possibile rafforzare questo grande valore anche in termini di welfare.



MAI PIÙ SOLI

Il periodo pandemico si è rivelato particolarmente difficile per gli anziani che vivono soli. Per **fornire aiuto e sostegno psicologico in questo prolungato periodo di isolamento**, WINDTRE ha continuato ad essere più vicina ai più fragili, mettendo a loro disposizione un **numero verde**.

L'iniziativa, lanciata nel 2020 da Senior Italia FederAnziani e WINDTRE e proseguita anche nei primi mesi del 2021, ha coinvolto la vasta rete di professionisti attivi su tutto il territorio nazionale di SIPEm SoS, la Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza.

Gli operatori si sono resi disponibili per rispondere alle chiamate di tutti coloro che avevano bisogno di una voce amica e di un sostegno psicologico per attraversare questa fase di isolamento.

Grazie a questa iniziativa WINDTRE è riuscita a fornire un supporto concreto a chi altrimenti sarebbe rimasto solo, aggravando i rischi per la propria salute psicofisica in un periodo già molto complicato dal punto di vista sanitario.

L'azienda ha avuto l'occasione di mettere così in pratica i propri valori di vicinanza e tecnologia accogliente.

WINDTRE ha avviato un'ulteriore collaborazione con AnyTech365 per offrire ai clienti over 60 accesso a un supporto telefonico dedicato con cui impostare i propri smartphone. Sul sito web di WINDTRE sono inoltre disponibili dei video-tutorial per aiutare le persone anziane a svolgere attività quotidiane come inviare messaggi WhatsApp, avviare videochiamate o ordinare la spesa a domicilio.

AL FIANCO DEL POLICLINICO GEMELLI CON IL PROGETTO ART4ART

WINDTRE è al fianco del Policlinico Universitario Agostino Gemelli di Roma nel progetto **Art4ART**, acronimo di Arte per la Radioterapia Avanzata, il cui obiettivo principale è quello di accompagnare i pazienti e i loro caregivers nel percorso di cura rendendo gli ambienti più gradevoli, accoglienti e arricchiti di stimoli, grazie all'arte e all'utilizzo della tecnologia.

L'azienda, in particolare, ha donato, per essere messi a disposizione dei pazienti oncologici, **dispositivi dotati di connettività per offrire un'esperienza multimediale e personalizzata durante le terapie**, grazie alla fruizione di contenuti digitali, audio e video.

Per il **Prof. Vincenzo Valentini**, Direttore del Dipartimento di Diagnostica per Immagini, Radioterapia Oncologica ed Ematologia, "Art4ART nasce per poter offrire ai nostri pazienti un esempio eccellente di umanizzazione delle cure ad altissimo contenuto tecnologico affiancando, nel percorso di cura, i trattamenti di radioterapia più avanzata con la bellezza dell'arte, perché fin dalla nascita di questo percorso abbiamo voluto offrire al paziente un'arte che li possa guarire."



UNA VOCE AMICA

L'iniziativa nata durante la pandemia da Covid-19 ha permesso alle persone sole di avere a disposizione una voce amica e un sostegno psicologico

PIÙ VICINO A CHI AMI

Nel corso del 2021 WINDTRE ha continuato ad essere vicina alle fasce più deboli della popolazione con l'iniziativa. **Più vicino a chi ami**, che ha l'obiettivo di accompagnare **gli over 60 a compiere i primi passi nel mondo digitale**.

A questo scopo in collaborazione con Senior Italia FederAnziani, sono stati messi a disposizione del grande pubblico alcuni video tutorial sul canale Youtube di WINDTRE che spiegano, in modo semplice e intuitivo, come utilizzare i più comuni strumenti digitali per rimanere in contatto con le persone care e semplificare alcune attività quotidiane. I video offerti cercano di semplificare alcuni degli impegni più comuni: si possono trovare tutorial su come prenotare servizi medici, utilizzare app di messaggistica e di delivery o come utilizzare l'e-mail.

AL FIANCO DEI SINDACI NELLA TRANSIZIONE DIGITALE

WINDTRE **lavora fianco a fianco con le Amministrazioni locali** e i loro rappresentanti per estendere, rafforzare e modernizzare le infrastrutture digitali, oltre che abilitare la diffusione delle nuove tecnologie. Tale collaborazione è finalizzata anche a colmare i divari territoriali presenti ancora oggi nell'accesso alla connettività di rete, e punta non solo a garantire **un accesso a Internet più uniforme** ma soprattutto è fondamentale per costruire una base digitale solida per le tecnologie 4.0, come ad esempio quelle basate sui dispositivi IoT, e un'equa partecipazione ai benefici che comportano.

Diverse le iniziative attivate a **supporto delle Amministrazioni locali** per promuovere l'uso delle **tecnologie al servizio dei cittadini** e del territorio al fine di stimolare una cultura digitale sempre più ampia ed inclusiva.

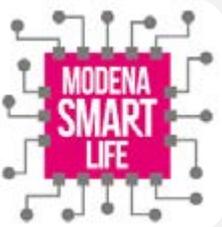
Nel 2021, WINDTRE ha affiancato le Amministrazioni locali, in qualità di sponsor istituzionale, nella realizzazione di importanti appuntamenti: **Modena Smart Life**, Earth Technology Expo e la 38° Assemblea annuale di Anci.

Durante il festival della cultura digitale Modena Smart Life, WINDTRE ha accompagnato il Comune e la Fondazione Collegio San Carlo Giuliano Albani nell'indagine delle interconnessioni tra le diverse forme che assume il digitale nella vita di ciascuno, approfondendo il tema "Ambienti": digitali, ecologici, sociali, in un percorso di approfondimento della convergenza tra spazio fisico e spazio digitale.

La seconda iniziativa è stata **Earth Technology Expo** a Firenze.

Questa era la prima e più completa esposizione delle applicazioni tecnologiche in corso e dell'innovazione previste nelle linee guida del Next Generation EU. Infatti, l'obiettivo era quello di stimolare l'uso consapevole delle tecnologie come strumento per una transizione digitale ed ecologica più matura, a servizio della sicurezza dai grandi rischi naturali, per la buona gestione del territorio e per la modellistica più affidabile degli effetti del cambiamento climatico in corso.

Ultimo appuntamento è stato la **38° Assemblea annuale di Anci**, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani, svolta a Parma. WINDTRE è intervenuta, grazie alla collaborazione con AnciComunicare, condividendo il proprio punto di vista sul digital divide in Italia e alcuni spunti per contribuire a colmarlo.



INTERNET UNIFORME

WINDTRE lavora a fianco delle Amministrazioni locali per garantire un accesso a Internet più uniforme



SPONSORSHIP ISTITUZIONALI

- Modena Smart Life
- Earth Technology Expo
- Assemblea annuale Anci

Con riferimento ai piccoli Comuni e alle aree interne del Centro Italia, tra le zone meno connesse del Paese, WINDTRE ha raccontato i progetti messi in campo per raggiungere due obiettivi chiave del piano ESG: Borghi connessi e Smart partner di 100 Smart Cities.

Oltre alle collaborazioni con le Pubbliche Amministrazioni locali come quelle descritte, si sono attivate anche iniziative per sostenere la partecipazione dei Comuni al Bando del Ministero dello Sviluppo Economico: Case delle tecnologie emergenti. Con tale bando il Ministero dello Sviluppo Economico finanzia la realizzazione sul territorio di centri di trasferimento tecnologico volti a supportare progetti di ricerca e sperimentazione verso PMI e start-up, che prevedano l'utilizzo di Blockchain, IoT e intelligenza artificiale, collegati allo sviluppo delle reti di nuova generazione 5G.

Nel 2021 WINDTRE ha sottoscritto con l'Amministrazione Capitolina un accordo in cui l'azienda si concentra in progettualità orientate allo sviluppo del turismo e della mobilità attraverso l'utilizzo delle tecnologie più innovative.

A L'Aquila, WINDTRE sostiene il Progetto CTE Sicura, e a Prato, il progetto Prisma con progettualità applicate al settore tessile-moda e al Made in Italy.

L'attenzione istituzionale dell'azienda al dialogo e al confronto con le Amministrazioni locali ha portato anche a un forte coinvolgimento dell'Amministratore Delegato che, nel 2021, ha avviato incontri con le massime cariche dei Comuni per comprendere meglio le esigenze e le difficoltà rispetto allo sviluppo tecnologico e digitale. WINDTRE ha la volontà di supportare progetti in grado di valorizzare le potenzialità del 5G per generare servizi volti al miglioramento della vita dei cittadini.

Per questo motivo, nel 2021 WINDTRE ha affiancato la città di Ascoli Piceno per sostenerne la candidatura a Capitale italiana della cultura - anche digitale - nel 2024.

Infine, WINDTRE è stata partner dell'evento **"5G Italy"**, giunto alla sua quarta edizione, in cui politica, autorità regolatorie, ricerca, imprese, economia e PA si sono incontrate per discutere le sfide e le opportunità della prossima rete 5G. La conferenza, dedicata a una tecnologia che fornirà la connettività e i servizi necessari per la trasformazione digitale dell'Italia, ha affrontato diversi temi legati al 5G, come il potenziale impatto positivo in ogni settore: agricoltura, commercio, difesa, energia, finanza, industria, media, pubblica amministrazione, salute, sicurezza, trasporti, turismo.

ON AIR

On Air è la soluzione di WINDTRE **per le aziende** che riduce il digital divide, **raddoppiando la disponibilità di connettività ultra-broadband attraverso la tecnologia FWA** (Fixed Wireless Access), anche nelle aree più remote, non ancora coperte dalla fibra. On Air intende abilitare la trasformazione digitale e supportare le applicazioni industriali più evolute, anche attraverso la diversificazione degli accessi, condizione fondamentale per garantire i servizi B2B.

Questa nuova soluzione è fornita da WINDTRE BUSINESS grazie ad un accordo con la divisione Wholesale di **ELO**, principale operatore in Italia nel Fixed Wireless Access ultra-broadband per i segmenti business e residenziale.

La sottoscrizione dell'offerta On Air consente di connettere le diverse sedi aziendali alla rete Top Quality di WINDTRE con i collegamenti radio in frequenza licenziata forniti da ELO, caratterizzati da un elevato grado di affidabilità, innovazione e capillarità della rete.



RIDURRE IL DIGITAL DIVIDE

On Air è la soluzione di WINDTRE per le aziende che raddoppia la disponibilità di connettività ultra-broadband attraverso la tecnologia FWA



GENDER PARITY



WINDTRE OTTIENE LA CERTIFICAZIONE
EQUAL-SALARY



ANCHE PER QUESTO
CAMILLA È CONTENTA
DI LAVORARE IN WINDTRE

Camilla Caso
B2C Marketing Product Owner

- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Focus su Diversity & Inclusion
- La Gender Parity in WINDTRE
- I riconoscimenti ottenuti
- Campagna #VocealleGamer
- #DimmiCheSostienilPride

COSA SIGNIFICA PER NOI



Garantire la **parità di genere** nell'accesso alle opportunità di crescita, di sviluppo della carriera e di retribuzione



Promuovere e mantenere una **cultura aperta e inclusiva**



Promuovere la **leadership femminile**

PERCHÉ È IMPORTANTE

In un mondo che ancora fatica a riconoscere globalmente la parità di genere, l'avvento della pandemia Covid-19 ha rafforzato ancora di più il divario occupazionale di genere: si parla della cosiddetta **she-cession**⁴³.

Nel 2020, in Italia, su 444 mila posti di lavoro persi, ben il 72,9% era occupato da donne⁴⁴. Questo ben si riflette sul tasso di occupazione registrato alla fine del 2021, dove solo il 49,5% delle donne risulta occupato, contro il 67,8% degli uomini⁴⁵, e le prospettive future non sembrano prevedere una ripresa. Secondo l'Organizzazione Mondiale del Lavoro, nel 2022 in Italia si prevedono **13 milioni di donne occupate in meno**, mentre l'occupazione maschile sarà tornata ai livelli del 2019⁴⁶.

La criticità di questo scenario deriva anche dall'impronta culturale della società: già prima del Covid-19, in Europa **7,7 milioni di donne** erano fuori dal mercato del lavoro a causa dell'impegno assistenziale svolto nei confronti di figli e parenti anziani o disabili⁴⁷, e questo non stupisce se si pensa che ancora oggi il **44% degli europei** ritiene che il compito principale di una donna sia quello di prendersi cura della casa e dei figli⁴⁸.

Le aziende possono svolgere un ruolo primario nell'eliminazione del divario occupazionale di genere, e l'introduzione di una politica forte ed efficace in questa direzione comporta degli importanti benefici per l'azienda stessa.

⁴³ Parlamento Europeo: *An ambitious future for Europe's women after Covid-19: mental load, gender equality in teleworking and unpaid care work after the pandemic*, 2022

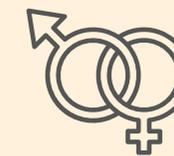
⁴⁴ Ibidem

⁴⁵ Istat: *Occupati e Disoccupati*, Ottobre 2021

⁴⁶ ILO: *World Employment and Social Outlook, Trends 2022*, 2022

⁴⁷ EIGE: *Disparità di genere nell'assistenza e nella retribuzione nell'Unione europea*, 2020

⁴⁸ Commissione Europea: *2021 report on gender equality in the EU*, 2021



136

Gli anni necessari per colmare il divario globale di genere

(World Economic Forum, 2021)



39%

La presenza femminile nei Consigli di Amministrazione delle società italiane quotate in Borsa, il 6% in più rispetto alla Germania

(The European House-Ambrosetti, 2021)



€ 7 miliardi

Le risorse mobilitate dall'Italia a sostegno della parità di genere attraverso il Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza

(PNRR, 2021)



68%

La quota di imprese che non prevede un ruolo che favorisce l'inclusione delle donne

Infatti, secondo 3 su 4 dirigenti un **equilibrio di genere ai vertici della società permette una performance migliore dell'azienda**⁴⁹. Tuttavia, sono ancora troppo poche le imprese che si sono dotate di una struttura organizzata che abbia l'obiettivo di ridurre la disegualianza di genere: il 68% non prevede un ruolo che favorisca l'inclusione delle donne, e solo il 21% ne prevede l'adozione nel medio termine⁵⁰.

Assicurare parità di genere e rispetto delle diversità è un asset fondamentale: le aziende con più del 30% di donne manager hanno più probabilità di superare le performance delle imprese con figure femminili senior tra il 10 e il 30%, e nel 2019 si è registrato un incremento delle performance del 36% nelle imprese più culturalmente variegata⁵¹.

Inoltre, più della metà dei dirigenti non è a conoscenza delle misure recentemente introdotte dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, che all'interno della Missione 5 "Inclusione e Coesione" ha previsto la definizione di un **Sistema nazionale di certificazione della parità di genere** che incentivi le aziende a introdurre politiche volte a ridurre il gap attuale.

La certificazione, ottenibile a partire dal 2022, permette alle aziende di beneficiare di uno sgravio fiscale fino a 50 mila euro.

49 EY: Obiettivo 5: indagine sulla parità di genere all'interno delle aziende italiane, 2022

50 Ibidem

51 McKinsey & Company: Diversity wins: How inclusion matters, 2020

I NOSTRI OBIETTIVI

PARITÀ DI GENERE - ENTRO IL 2025



SERGIO GONELLA

Sustainability Ambassador

Responsabile CULTURE, DEVELOPMENT, INCLUSION & TALENT ACQUISITION



MANUELA GIUSTI

Sustainability Ambassador

Responsabile HR MANAGEMENT & COMPENSATION

"Vogliamo garantire la parità di genere all'ingresso e durante il percorso in azienda, in caso di promozioni o di cambiamenti di ruolo, alimentando e mantenendo una cultura aperta e inclusiva attraverso tutte le leve disponibili"

LINEE D'AZIONE

Implementazione di **percorsi di sviluppo specifici** per le donne

Garanzia di uguaglianza di genere nella promozione e sviluppo processi e in tutte le politiche retributive

Coinvolgimento dei dipendenti per la **raccolta dei feedback sulle loro necessità**

Promozione di pratiche e politiche per **sostenere una cultura paritaria**

A CHE PUNTO SIAMO

Aumento della quota di **donne dirigenti**, oggi al 28%

Nomina di una **Diversity & Inclusion Manager**

Prima Telco al mondo **certificata Equal Salary**

Leader in Diversity 2022 secondo Statista e il Financial Times

Promosse le campagne **#VocealleGamer** (la lotta alla discriminazione passa anche dai videogiochi) e **#DimmiCheSostienilPride**

FOCUS SU DIVERSITY & INCLUSION

Un altro passo che testimonia l'impegno dell'azienda verso l'eliminazione del gender gap è stato l'introduzione di una **Diversity & Inclusion Manager**, figura che ha il compito di guidare la società verso il raggiungimento degli obiettivi in termini di parità di genere e inclusione sociale.

Tra le sue responsabilità:



definire la **strategia** ed i piani aziendali in tema di Diversity & Inclusion, in linea con il purpose, i valori, il posizionamento del Brand, i piani di sostenibilità e coerentemente con le linee guida definite dal Gruppo;



assicurare la **coerenza di processi e attività aziendali** con i principi di equità, pari opportunità, diversità ed inclusione - in considerazione di tutte le dimensioni chiave, quali ad esempio di genere, etnia, età, religione, disabilità ed orientamento affettivo;



assicurare l'**implementazione della strategia e dei piani di Diversity & Inclusion** anche incentrati al raggiungimento del benessere organizzativo aziendale, in collaborazione con gli enti aziendali competenti in relazione alle iniziative e ai processi interessati.

Nello stesso anno, WINDTRE ha coinvolto i dipendenti a partecipare ad una **Diversity & Inclusion survey**, un primo momento di ascolto dedicato alle tematiche di diversità, equità e inclusione.

La survey è stata realizzata in partnership con il DIS Lab, il centro di eccellenza su Diversity & Inclusion di SDA Bocconi, e aperta a tutte le persone

di WINDTRE con l'obiettivo di raccogliere il loro punto di vista su temi importanti quali:

1. Equità nei principali processi relativi alle persone
2. Rispetto delle diversità
3. Percezioni sull'inclusione

La survey ha registrato una partecipazione pari al 48%.

I risultati hanno dimostrato che WINDTRE ha una cultura **rispettosa, inclusiva e attenta alle diversità**, suggerendo anche l'opportunità di investimenti ulteriori relativamente ai temi delle pari opportunità e all'equità.

Incidenza femminile per livello contrattuale (%) [GRI 405-1b]	2021	2020	2019	2018	2017
Impiegati	52%	51%	51%	50%	51%
Quadri	27%	26%	26%	25%	26%
Dirigenti	28%	26%	23%	22%	22%
Totale	49%	48%	48%	47%	47%

Diversità di genere [GRI 405-1a]	2021	2020	2019	2018	2017
Donne nel CdA	17%	17%	17%	0%	0%
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne nel Comitato Esecutivo	14%	14%	14%	13%	9%
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne in posizioni di senior leadership	28%	26%	23%	22%	22%
30-50 anni	43%	50%	61%	59%	63%
> 50 anni	57%	50%	39%	41%	37%
Donne assunte	43%	49%	48%	54%	47%
< 30 anni	65%	60%	66%	67%	56%
30-50 anni	29%	30%	33%	33%	44%
> 50 anni	6%	10%	2%	0%	0%

I RICONOSCIMENTI OTTENUTI

Nel 2021 WINDTRE conferma il riconoscimento fornito dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza di essere tra i **200 Italy's Best Employers for Women** e viene nuovamente certificata come **Top Job Best Employer** tra i migliori 300 datori di lavoro in Italia per la propria cultura aziendale, per i valori che rappresenta e per le opportunità di carriera che promuove.

WINDTRE è stata inoltre certificata, attraverso la metodologia del social listening, come azienda dove è maggiormente desiderabile lavorare - **Italy Best Employer 2022 (Statista&Corriere della Sera)** - e come datore di lavoro attento a promuovere la diversità all'interno dell'organizzazione - **Leader in Diversity 2022 (Statista&Financial Times)**.

WINDTRE infine è la **prima TELCO al mondo certificata Equal Salary**, riconoscimento conferito dalla **EQUAL-SALARY Foundation** a valle di un percorso di audit volontario, che si è svolto tra maggio e dicembre 2021, basato su una rigorosa metodologia sviluppata con la collaborazione dell'**Università di Ginevra** e che ha previsto il coinvolgimento della società **PwC** in attività di verifica che verranno ripetute periodicamente anche nei prossimi anni. La certificazione rileva l'assenza di gap retributivo tra donne e uomini con uguali qualifiche e mansioni, ed è il frutto dell'impegno pluriennale nelle politiche di Diversity & Inclusion dell'azienda.



CAMPAGNA #VOCEALLEGAMER

Nel 2021 WINDTRE ha preso attivamente posizione sul tema dell'inclusione e della responsabilità digitale con un esperimento social, i cui risultati sono visibili online nel video #VocealleGamer. Pubblicato in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne, **il video affronta il tema dell'inclusione** prendendo spunto da un contesto particolare, quello dei **giochi online**, percepito ancora come maschile mentre, in realtà, nel nostro Paese le giocatrici in Rete sono il 47%.

L'esperimento social ha visto il gamer professionista Tuberman giocare online nei panni di una donna e con la voce modificata digitalmente. Ben presto, dai commenti e dagli insulti provenienti dagli altri giocatori, è stato evidente come nel mondo del gaming le ragazze abbiano ancora difficoltà a esprimere liberamente la propria identità, senza essere derise o attaccate. Sono quindi costrette a spegnere il microfono per nascondere la propria identità.

Il video è stato un'occasione per **stimolare la riflessione sulla discriminazione di genere**, che può avvenire anche impedendo alle ragazze di essere sé stesse online.

#DIMMICHE SOSTIENI IL PRIDE

Durante il Pride Month di giugno 2021, WINDTRE ha creato una **sfida online per sostenere la diversità e l'inclusione**. Insieme a Diego Passoni, speaker radiofonico e attivista, WINDTRE ha invitato la propria community virtuale a realizzare dei video di sostegno al Pride e alle istanze che promuove, da pubblicare sui social con l'hashtag **#DimmiCheSostienilPride**.

I risultati sono stati sorprendenti: 12,8 milioni di impressioni - 130.000 interazioni - 89% di sentimento positivo. Alla campagna hanno preso parte anche molti giovani influencer, in particolare sulla piattaforma TikTok.



GUARDA
IL VIDEO



INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Disability Hub
- La soluzione di E-Health 'Full Care'
- Informazioni accessibili a tutti

COSA SIGNIFICA PER NOI



Ascoltare e reagire prontamente ai bisogni delle persone affette da disabilità, anche attraverso il dialogo con le relative associazioni e organizzazioni del terzo settore



Offrire alle persone affette da disabilità un ambiente di lavoro su misura delle loro esigenze



Rendere i nostri canali digitali **accessibili a tutti**



40%

La percentuale di persone con disabilità che non si sente adeguatamente valorizzata nella propria azienda

PERCHÉ È IMPORTANTE

L'inclusione lavorativa delle persone con disabilità è un impegno che sempre più aziende stanno abbracciando, consapevoli che la costruzione di un luogo di lavoro inclusivo ed accogliente per qualsiasi lavoratore consiste in un vero e proprio percorso organizzativo.

Tuttavia, la strada da percorrere è ancora lunga: oggi il **40% delle persone con disabilità non si sente adeguatamente valorizzato** nella propria azienda e il 46% non ritiene l'azienda in cui lavora un posto in cui esprimere al massimo il proprio potenziale⁵².

Una delle principali difficoltà è che le disabilità possono essere molto diverse tra loro e soprattutto non tutte sono evidenti.

La maggior parte delle volte le disabilità sopravvivono durante l'arco di vita di una persona e molto spesso si tratta di disabilità invisibili, che non vengono considerate come tali dalle persone esterne⁵³. Il fattore umano è uno degli strumenti più efficienti per gestire queste situazioni e l'introduzione della figura del **Disability Manager**, incaricato dello sviluppo di pratiche e relazioni finalizzate all'inclusione delle persone affette da disabilità fisiche e mentali, è uno step fondamentale nel percorso evolutivo dell'azienda.

Anche al di fuori del contesto lavorativo è importante riconoscere le diverse esigenze dei propri utenti o clienti.

Nel 2021, il settore delle Telecomunicazioni ha fatto un altro passo avanti per assicurare l'inclusione dei soggetti portatori di disabilità.

⁵² *Dynamo Academy: Persone con disabilità, il 40% non si sente valorizzato come individuo nella propria azienda, 2021*

⁵³ *Fondazione ISTUD: Disabilità e Lavoro, 2021*



41%

Le persone con disabilità che affermano di dover lavorare più duramente per essere considerate al pari dei colleghi senza disabilità

(World Economic Forum, 2021)



Oltre 1 miliardo

Le persone con disabilità nel mondo nel 2021

(WHO, 2021)



35%

Il tasso di occupazione delle persone con disabilità in Italia, contro la media europea del 50%

(Il Fatto Quotidiano, 2021)



GLI STRUMENTI

Le tecnologie di computer vision aiutano le persone non vedenti a percepire più facilmente il mondo circostante

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha adottato una nuova delibera sulle **agevolazioni tariffarie per la rete fissa e mobile** e tra i destinatari oggi sono inclusi anche i soggetti con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, oltre ai non udenti e non vedenti⁵⁴.

Infine, **l'innovazione tecnologica e il ricorso all'Intelligenza Artificiale favoriscono lo sviluppo di strumenti e servizi che facilitino l'accesso al digitale per tutte le persone**. Ad esempio, le tecnologie di computer vision aiutano le persone non vedenti a percepire più facilmente il mondo circostante, o il riconoscimento vocale e strumenti di traduzione permettono alle persone non udenti di leggere in tempo reale.

In aggiunta, i nuovi sistemi di robotica saranno in grado di supportare le persone con una mobilità ridotta.



54 AGCOM: Delibera 290/21/Cons, 2021

I NOSTRI OBIETTIVI

ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ ENTRO IL 2024



MIRKO RUGARLI

Sustainability Ambassador

Responsabile CUSTOMER EXPERIENCE & DATA ANALYTICS

"Vogliamo garantire che le informazioni e gli strumenti di assistenza forniti da WINDTRE ai clienti, siano facilmente accessibili alle persone con disabilità"

LINEE D'AZIONE

Rendere pienamente accessibili i canali digitali dell'azienda alle persone con disabilità

Comunicazione e reportistica pienamente accessibile attraverso l'uso di sottotitoli e della Lingua dei Segni Italiana

Ampliamento del portfolio di offerte con soluzioni dedicate alle persone con disabilità

Realizzazione di un'**assistenza clienti accessibile** alle persone con disabilità

A CHE PUNTO SIAMO

Creazione del Disability Hub interno per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti dai dipendenti

Publicazione del Sustainability Report 2020 & ESG Goals 2030 in **versione completamente accessibile**

Resa disponibile un'offerta non udenti, non vedenti e linea d'**assistenza dedicata**

Migliorato il grado di accessibilità dei siti web e dei canali self-service

DISABILITY HUB



Il **Disability Manager** è la figura all'interno di WINDTRE preposta alla gestione di azioni, progetti e analisi volti a migliorare le condizioni di lavoro e l'utilizzo di strumenti tecnologici delle persone che convivono con una o più disabilità. Il suo ruolo, istituito nel 2019, si esercita sia verso i dipendenti che verso l'esterno dell'azienda, con un impegno nello sviluppo di progetti, partnership e servizi rivolti a semplificare la vita quotidiana, delle persone con necessità speciali, spesso attraverso partnership con enti e associazioni che operano in questo campo.

Tre le iniziative che il Disability Manager ha istituito c'è la realizzazione di un **Disability Hub all'interno dell'intranet dell'azienda**. Attraverso questa sezione del sito, ogni dipendente di WINDTRE può inviare segnalazioni o richieste di supporto al Disability Manager o trovare informazioni e articoli su tematiche legate alla disabilità.

Per gestire al meglio le richieste che vengono poste sul sito, è stato istituito il **Disability Committee**, che si occupa di trovare soluzioni alle domande dei dipendenti, come per esempio l'adattamento della postazione di lavoro, la fornitura di dispositivi di assistenza o la gestione dell'orario lavorativo.

Grazie al supporto del Disability Manager di WINDTRE, è stato possibile recepire tutte le indicazioni riguardanti l'accessibilità dei servizi di telecomunicazione digitale contenute nella Direttiva UE 2018/1972, che ha istituito il **nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche**, entrato in vigore il 20 dicembre 2020. A tal proposito, è stata avviata una collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti Onlus (UICI) per lo studio, lo sviluppo e l'implementazione di nuove soluzioni di accessibilità digitale.

Per formalizzare l'impegno di WINDTRE in materia di inclusione delle disabilità, è stato avviato un tavolo di lavoro per esplorare e ascoltare le esigenze di alcune tra le disabilità più diffuse e adattare il portafoglio di offerte WINDTRE, in modo

che siano accessibili a tutti. Con il supporto degli esperti, WINDTRE ha così formulato, per esempio, delle offerte specifiche per i non udenti e non vedenti.

L'**Offerta non udenti, non vedenti**, a loro dedicata, prevede 25 Giga alla massima velocità, minuti illimitati e 2.000 SMS a un prezzo agevolato, oltre a una linea d'assistenza dedicata via WhatsApp.

LA SOLUZIONE DI E-HEALTH 'FULL CARE'

A Marzo del 2021 WINDTRE ha lanciato l'offerta 'Full Care', per migliorare la qualità della vita e la sicurezza quotidiana di anziani e persone con disabilità. L'offerta si compone di minuti illimitati voce e Internet e del bracciale per il monitoraggio della salute **Comarch Life Wristband**, grazie al quale è possibile monitorare il battito cardiaco, essere sempre geolocalizzati e avviare una chiamata di emergenza con un semplice 'tocco' sul display.

INFORMAZIONI ACCESSIBILI A TUTTI

WINDTRE insieme alla **UICI**, Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus - APS, si impegna a **garantire l'accessibilità delle informazioni e dei servizi digitali offerti al pubblico**. L'iniziativa rientra nell'ambito del Piano ESG dell'azienda, che con questo specifico obiettivo specifico mira ad assicurare una migliore inclusione sociale rendendo accessibili, entro il 2024, i propri canali e strumenti digitali e anticipando le richieste della Direttiva UE 2019/882, l'European Accessibility Act.

Nel 2021 WINDTRE ha avviato i tavoli di lavoro operativi che coinvolgono le principali funzioni aziendali e prevedono la fattiva collaborazione di UICI.

Un primo risultato di questa importante partnership è stata **la pubblicazione del Sustainability Report 2020 & ESG Goals 2030** in versione **completamente accessibile anche da chi utilizza particolari ausili** o tecnologie assistive.



PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- Insieme siamo più forti
- La cartella sospesa
- EduTime

COSA SIGNIFICA PER NOI



Sostenere le comunità nelle quali operiamo, anche attraverso progetti di responsabilità sociale



Coinvolgere i nostri clienti in iniziative e progetti di sostegno sociale a fianco di organizzazioni no-profit, mettendo a disposizione le nostre infrastrutture



Stimolare il coinvolgimento attivo delle nostre persone nelle iniziative di solidarietà promosse dall'azienda

PERCHÉ È IMPORTANTE

Secondo il sondaggio condotto da Edelman nel 2021, le aziende sono **l'unico ente oggi che conserva la fiducia dei cittadini**, con un punteggio di 61/100, mentre governi, NGO e media rimangono sotto la soglia dei 60 punti, seppur con un leggero aumento rispetto ai punteggi del 2020⁵⁵.

Le imprese hanno quindi un ruolo fondamentale nel supportare le comunità in cui operano, in quanto possiedono gli strumenti per il loro sviluppo.

Questo è il significato racchiuso nel concetto di **shared value**, che identifica la situazione in cui il valore economico creato da un'azienda viene condiviso non solo dagli shareholder, bensì da tutti i suoi stakeholder o portatori di interesse.

In Italia l'interesse delle aziende a contribuire socialmente ed economicamente allo sviluppo delle comunità cresce di anno in anno. Nel 2020, il valore delle donazioni e dei contributi erogati dalle aziende ha registrato un incremento del **26,3%** rispetto al 2019, per un valore complessivo donato di **567,1 milioni di euro**⁵⁶.

Inoltre, nel 2020 è cambiato l'approccio delle aziende al supporto alle comunità con l'avvento di una rinnovata attenzione alla solidarietà verso le fasce più deboli.

Condividere il valore creato di un'azienda con la comunità comporta benefici anche per l'azienda stessa. Da un lato, aumenta l'engagement degli stessi dipendenti nei confronti del proprio datore di lavoro, i quali si sentono più soddisfatti e legati all'azienda, e dall'altro lato rafforza la **resilienza dell'impresa** al cambiamento. Infatti, le imprese maggiormente coesive, durante la pandemia, hanno subito una riduzione di fatturato minore rispetto alle imprese non coesive e si presentano più preparate per la nuova Transizione 4.0⁵⁷.

⁵⁵ Edelman (2021), Trust Barometer

⁵⁶ SDA Bocconi e Dynamo Academy: Corporate Giving in Italy, 2021

⁵⁷ I Quaderni Symbola (2021): Coesione è competizione



**567,1
MLN DI EURO**

Il valore delle donazioni e dei contributi erogati dalle aziende italiane nel 2020: +26,3% rispetto al 2019



L'indice globale di fiducia nei confronti delle aziende nel 2022

(Edelman Trust Barometer, 2022)



+26,3%

L'aumento del valore delle donazioni effettuate dalle imprese italiane nel 2020 rispetto al 2019

(SDA Bocconi e Dynamo Academy, 2021)



13%

L'incremento di produttività delle aziende che hanno abbracciato un programma di CSR ben strutturato

(Submittable, 2021)

INSIEME SIAMO PIÙ FORTI

WINDTRE coinvolge i propri clienti e dipendenti in iniziative di sostegno alla comunità che prevedono la partecipazione attiva dell'Azienda.

Nei confronti dei clienti, l'Azienda mette a disposizione nel corso dell'anno le proprie infrastrutture per numerose raccolte fondi per cause benefiche e promuove iniziative di "cause related marketing" per collaborare a progetti di **sostegno sociale** al fianco di organizzazioni no profit.

Per quanto riguarda i dipendenti, WINDTRE stimola il loro coinvolgimento attivo nelle iniziative di solidarietà promosse dall'Azienda, sia in termini di partecipazione diretta che in termini di scelta condivisa. Le principali iniziative promosse da WINDTRE sono:



Race For the Cure - A maggio di ogni anno i dipendenti WINDTRE partecipano a Roma alla Race For the Cure, la maratona per sensibilizzare e raccogliere fondi per la lotta al tumore al seno. WINDTRE effettua una "matching donation" pari all'importo raccolto dai dipendenti con le loro iscrizioni.



Croce Rossa Italiana e Avis - Grazie alla preziosa collaborazione della Croce Rossa Italiana e dell'Avis, WINDTRE ha organizzato presso le sedi aziendali di Roma, Milano Ivrea e Pozzuoli, fino all'inizio della pandemia nel 2020, le giornate dedicate alla donazione del sangue da parte dei dipendenti. Un piccolo gesto di solidarietà con impatti importanti.



Charity Hub - È la sezione dedicata nell'intranet aziendale dove è possibile trovare tutte le onlus e le altre associazioni con cui WINDTRE collabora. Nel 2021 l'azienda ha collaborato per esempio, con: Medici Senza Frontiere, WWF, LAV, Made in Carcere, Sport senza Frontiere, La Comunità di Sant'Egidio.

Raccolte Solidali - Da molti anni, WINDTRE mette a disposizione, in collaborazione con gli altri operatori italiani di telefonia, il servizio di raccolta solidale agli Enti del Terzo Settore (ETS). Con questo servizio i clienti possono fare donazioni con l'invio di SMS o tramite chiamata da rete fissa. I fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto. Nel 2021, WINDTRE ha raccolto e versato oltre **2,1 milioni di euro**, sostenendo complessivamente **93 iniziative in ambito sociale e umanitario**. Nel 2021 inoltre WINDTRE ha partecipato alla consultazione pubblica che ha portato alla delibera 85/21/CIR inerente la nuova disciplina per le raccolte solidali via SMS e sta partecipando attivamente ai tavoli tecnici di attuazione della stessa.

Made in carcere - Lo scopo principale di Made in Carcere è di diffondere la filosofia della "Seconda Opportunità" per le Donne Detenute e della "Doppia vita" per i tessuti. Un messaggio di speranza, di concretezza e solidarietà, ma anche di libertà e rispetto per l'ambiente. Per questo motivo WINDTRE ha deciso di donare a questa organizzazione delle vecchie divise dei suoi addetti alle vendite per il riutilizzo del tessuto e la rivendita del prodotto rigenerato.

Inoltre, WINDTRE promuove **Insieme si Può**, il progetto che permette a tutti i dipendenti di proporre e votare tramite la intranet aziendale le iniziative di solidarietà destinate a ricevere un contributo da parte dell'azienda.



LA CARTELLA SOSPESA

Per dare un sostegno mirato alle fasce più svantaggiate della popolazione in occasione del lock-down, nel 2020 il Comitato di Insieme si Può ha voluto destinare tutti i fondi del progetto all'iniziativa La Cartella Sospesa che, lanciata a fine 2020, si è protratta fino ai primi mesi del 2021.

L'obiettivo de La cartella sospesa è di **ridurre il divario nelle dotazioni digitali delle famiglie italiane**, diventato sempre più evidente con la pandemia e l'acuirsi delle sue conseguenze economiche e sociali.

Con il progetto La cartella sospesa WINDTRE ha fornito kit scolastici a 500 bambini: oggetti di cancelleria ma anche 30 tablet, per permettere ai bambini più bisognosi di fruire della didattica a distanza, evitando impatti negativi sull'apprendimento scolastico.

EDUTIME

Nei primi mesi del 2021, è proseguita l'iniziativa **EduTime**, per continuare a supportare **gli studenti** che si sono trovati nuovamente in DAD (Didattica a Distanza). **50 GIGA gratuiti** da utilizzare dal lunedì al sabato fino alle 15:00, per lo studio, ma non solo. Dedicata a tutti i clienti Under 25 con un'offerta voce o l'internet WINDTRE, anche EduTime si inserisce nel contesto delle attività a sostegno dei più giovani.



It's EDU Time!



APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Più vicini ai giovani innovatori
- Un'azienda a misura di Generazione Z
- Lo sviluppo continuo delle competenze
- Allenarsi per il futuro
- Jobs of the future - the future of jobs
- Formazione e dialogo sulla sostenibilità
- Voci sul futuro

COSA SIGNIFICA PER NOI



Supportare i giovani e le loro famiglie nelle sfide di un'istruzione sempre più ibrida, tra digitale e fisico



Promuovere tra i giovani **l'apprendimento digitale continuo**



Preparare le persone di WINDTRE ad **affrontare le sfide del futuro**



Sostenere programmi di formazione per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze



Individuare e far crescere **i giovani talenti**

PERCHÉ È IMPORTANTE

Se il mondo è in continua evoluzione, gli ultimi due anni hanno impresso **un'accelerazione senza precedenti soprattutto nel modo di lavorare e negli strumenti necessari per svolgere le mansioni quotidiane**, dando vita a nuove realtà e nuove sfide. I protagonisti di questo cambiamento, l'automazione e la digitalizzazione, hanno portato a una riduzione della domanda di compiti di routine e manuali e hanno evidenziato la necessità di possedere nuove abilità, come quelle cognitive o quelle interpersonali.

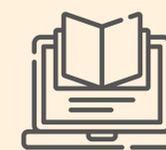
La nascita e la richiesta di nuove competenze, soprattutto nell'industria 4.0, e l'assenza di una formazione appropriata, creano un gap di professionalità nei mercati del lavoro di oggi. Al fine di colmare questo divario, nel luglio 2020 **la Commissione Europea ha pubblicato la European Skills Agenda, un piano quinquennale per aiutare gli individui e le imprese a sviluppare e aggiornare le proprie capacità⁵⁸**, con l'obiettivo di rafforzare la competitività sostenibile, garantire l'equità sociale e costruire maggiore resilienza. Punto fondamentale della strategia è il concetto di lifelong learning, che richiede lo sviluppo di processi organizzativi che siano in grado di aggiornare le competenze dei professionisti e assicurare una formazione continua nel tempo. Infatti, le aziende che investono in percorsi di apprendimento continuo hanno il 58% in più di possibilità di rispondere efficacemente al cambiamento⁵⁹.

La **formazione continua dei professionisti in ambito lavorativo è ormai un elemento imprescindibile dell'organizzazione di un'azienda**, ma il primo passo per formare i lavoratori del futuro parte dalle scuole e dalle università. Oggi solo il 36% dei giovani italiani tra i 16 e 19 anni possiede delle competenze digitali adeguate e meno del 40% degli occupati nel settore ICT dispone di una formazione universitaria⁶⁰, numeri insufficienti per affrontare con successo la trasformazione in atto.

⁵⁸ Commissione Europea (2020): COM (2020) 274 final

⁵⁹ Deloitte (2021): Leading in learning

⁶⁰ Istat (2021): Rapporto Annuale 2021. La situazione del Paese



+16%

L'aumento, rispetto al 2019, delle attività formative online seguite dai ragazzi italiani tra i 16 e i 19 anni nel 2020

(Istat, 2020)



70%

La percentuale di adulti europei tra i 16 e i 74 anni che al 2025, secondo gli obiettivi europei, possiedano almeno le competenze digitali di base (56% nel 2019)

(CE, 2021)



36%

La percentuale di giovani italiani tra i 16 e i 19 anni che possiede competenze digitali nel 2019

(Istat, 2021)

I NOSTRI OBIETTIVI

PERSONE 100% "FUTURE READY" ENTRO IL 2025



SERGIO GONELLA

Sustainability
Ambassador

Responsabile
**CULTURE,
DEVELOPMENT,
INCLUSION & TALENT
ACQUISITION**

"Vogliamo preparare le persone di WINDTRE ad affrontare le sfide del futuro, sostenendo la loro possibilità di impiego e investendo nell'apprendimento continuo"

LINEE D'AZIONE

Sviluppare il digital mindset e aggiornare le competenze delle persone per affrontare le sfide del futuro

Riqualificare e aggiornare le competenze in base alle necessità del mercato

Stimolare la cultura del continuo apprendimento e autosviluppo

Promuovere la personalizzazione della formazione in base alle esigenze e attitudini individuali

A CHE PUNTO SIAMO

Sviluppato il Workforce Plan di WINDTRE al 2025 e identificate 28 aree di competenze (hard e soft) cruciali per il futuro

Oltre 270.000 ore di formazione erogate nel 2021

PIÙ VICINI AI GIOVANI INNOVATORI

Nel 2021 è proseguita la partnership con Bosch, Fondazione Triulza e Concept Reply, nel progetto Hack&Go!, **l'hackathon dedicato all'innovazione sostenibile delle Smart City**. L'iniziativa è rivolta a tutti gli studenti universitari e vuole stimolare il confronto su come si possono integrare le tecnologie, come il 5G, i Big Data e l'IoT, con la mobilità e altri servizi ai cittadini.

Oltre a prevedere una stimolante competizione tra peers, l'iniziativa ha configurato diversi momenti di orientamento e di approfondimento su alcune tecnologie applicate nell'ambito delle Smart City o della Smart Life, nel tentativo di **avvicinare e far familiarizzare i giovani studenti con le principali sfide date dall'esigenza di ridisegnare i luoghi in cui viviamo** e i servizi di cui beneficiamo.

WINDTRE ha curato la prima sessione dell'hackathon, incentrata sulla challenge Big Data e Industrial IoT. In palio per i vincitori con le migliori idee progettuali **uno stage di 6 mesi per sviluppare il progetto in azienda**.

WINDTRE è stata inoltre main sponsor di **TEDxLuiss 2021**, una conferenza dedicata a mettere in circolo idee innovative per ispirare il mondo del futuro. Il tema chiave della conferenza era la costruzione di una nuova normalità post-pandemica fondata sul senso di responsabilità, sulla fiducia e l'inclusione in cui ciascuno, con coraggio, si attivi per fare la differenza.



TEDxLuiss
Independently organized TED event

[TORNA AL SOMMARIO](#)

UN'AZIENDA A MISURA DI GENERAZIONE Z

Per WINDTRE promuovere l'apprendimento digitale continuo significa anche **sostenere le giovani generazioni nella fase di inserimento nel mondo del lavoro** e contribuire al loro orientamento tra le diverse opportunità che il mondo TELCO può offrire.

In questa direzione va l'**Internship Program OnStage**, giunto alla sua sesta edizione nel 2021. In questo programma, studenti laureati o neolaureati sono affiancati da un Tutor che li assiste nella realizzazione di uno stage della durata di sei mesi. Nell'arco di questo periodo si prevede anche un percorso di formazione caratterizzato da sei incontri, che hanno cadenza mensile, focalizzati sullo sviluppo di hard e soft skills. Durante il programma di internship, tutte le attività sono orientate alla creazione e al consolidamento di una OnStage Community, grazie a cui i giovani talenti possono collaborare, condividere esperienze e rafforzare il loro network professionale.

Il programma è stato **rinnovato nel 2021 in modalità digitale, con la partecipazione di 40 neolaureati**, 19 dei quali sono stati assunti in WINDTRE al termine del loro percorso di stage. Un focus particolare viene posto anche sul Personal Branding: attraverso il confronto con un coach professionista, gli stagisti di WINDTRE hanno avuto l'opportunità di imparare a riconoscere e valorizzare il proprio e unico Personal Brand, sia online che offline. A partire dal 2021, i neolaureati assorbiti nell'organico aziendale possono beneficiare di una formazione molto speciale gestita in partnership con **Telethon**, inserita all'interno del New Generation Program; programma di sviluppo e formazio-



ne WINDTRE dedicato ai giovani neoassunti. L'esperienza formativa è suddivisa in due giornate:

- Nella prima, più teorica, **Telethon racconta la sua storia partendo dai valori di WINDTRE**, mettendo in evidenza quanto questi siano parte integrante anche della storia e della mission della Fondazione, e ciò allo scopo di enfatizzare la partnership tra le due organizzazioni e il motivo per cui ha preso vita. Nella prima edizione è stato sottolineato quanto i valori fossero strettamente collegati ai risultati di business e molto importanti per il loro raggiungimento, ragion per cui rappresentano un riferimento costante nel vissuto lavorativo quotidiano di ciascuno.

La seconda giornata è molto più esperienziale: una **visita al Centro NEMO**, un centro di malattie neuromuscolari rare all'interno dell'Ospedale Gemelli di Roma, dove **i nuovi colleghi WINDTRE entrano in contatto con i pazienti ed ascoltano le loro storie**. Si prosegue con altre testimonianze (in video e dal vivo) di ricercatori e pazienti e l'esperienza si conclude con un lavoro di gruppo in cui viene fatta una sintesi di tutte le riflessioni, i concetti e le parole chiave emerse nelle due giornate e di quella che potrà essere la loro applicazione in Azienda.

Sempre con l'obiettivo di creare un ponte tra il mondo accademico e quello professionale, nel 2021 WINDTRE ha preso parte a numerosi **Virtual Career Days, Tech Events e talks, oltre a due Academies sul mondo delle Data Science e Cybersecurity in partnership con il Politecnico di Milano**, coinvolgendo i suoi professionisti come testimonial, con un occhio sempre attento al gender balance e proponendo dove possibile role model femminili in ambito STEM.



40 NEOLAUREATI

Hanno partecipato nel 2021, in modalità digitale, al progetto Internship Program OnStage.

Alla fine del percorso 19 persone sono state assunte in WINDTRE





OLTRE 270.000 ORE DI FORMAZIONE

erogate complessivamente nel 2021, di cui oltre 14.000 su salute e sicurezza

Nel 2021 è stato lanciato un altro percorso di formazione professionale: il **Technology Ops Growing Camp**. L'iniziativa, dedicata ai laureati dell'università Federico II di Napoli, prevedeva un percorso di 8otto masterclass, condotte da manager di WINDTRE, che spaziavano dall'intelligenza artificiale all'automazione dei processi, transition to cloud e DevOps modeling.

WINDTRE si è anche focalizzata sulle **professionalità digitali fondamentali**, puntando soprattutto sull'acquisizione di talenti in ambito Big Data & Analytics, come Data Scientist, Data Engineer, e Technology, come Cyber Intelligence Specialist e Automation Engineer. Una volta individuati i talenti, si inizia un percorso di Onboarding in cui si alternano moduli formativi tenuti da manager e docenti interni, per approfondire il posizionamento e l'identità di WINDTRE, e sia degli incontri con gli stakeholder aziendali, per accelerare il processo di induction.

LO SVILUPPO CONTINUO DELLE COMPETENZE

GRI 404-2

Sono proseguiti nel 2021 i programmi per le persone di WINDTRE dedicati alla formazione di competenze di natura **tecnica, digitale, normativa, linguistica** e quelli legati allo **sviluppo tecnologico** e alle **competenze trasversali** disponibili per i tutti i dipendenti per qualsiasi fascia di età.

Tra questi è stato confermato il programma di **Sviluppo del Mindset e delle Skill Digitali** lanciato nel 2020 all'interno del Fondo Nuove competenze.

L'iniziativa ha l'obiettivo di preparare le persone di WINDTRE alle **sfide imposte dalla trasformazione digitale** e di sviluppare le competenze necessarie attraverso un percorso di formazione pluriennale che coinvolge tutta la popolazione aziendale ed è svolto in collaborazione con il MIP, la Business School del Politecnico di Milano.

Nell'ambito della **Direzione Technology**, sono stati proposti diversi moduli di formazione orientati all'**acquisizione di nuove capacità tecnologiche**.

I principali temi trattati sono stati: 5G Access Network, Six-Sigma, Unix SQL, Infrastructure Maintenance, Virtualizzazione e Containers, oltre ad altra formazione tecnico-specialistica di settore.

È continuata anche la **formazione delle competenze soft e trasversali**, aperta a tutti i dipendenti di WINDTRE e disponibile sulla **piattaforma digitale ConversatiON**.

Il catalogo formativo di Easy Learning, il modulo dedicato alla formazione online, è costituito da 31 percorsi organizzati in 7 ambiti tematici. I percorsi possono essere assegnati dai manager ai loro collaboratori nell'ambito del processo di Performance Development oppure possono essere liberamente fruiti da tutti i dipendenti senza alcun limite in un'ottica di auto-apprendimento.

Inoltre, a seguito di un accordo sindacale del 2021, i dipendenti che maturino i requisiti minimi previsti per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei cinque anni successivi alla loro risoluzione del rapporto di lavoro, potranno farne richiesta iscrivendosi tramite un applicativo presente nella intranet aziendale.

Formazione (ore) [GRI 403-5] [GRI 404-1]	2021	2020	2019	2018	2017
Formazione totale	276.009	107.745	108.435	93.293	61.035
di cui formazione su salute e sicurezza	14.587	20.490	26.885	16.109	8.027
Formazione media per persona	41,2	15,6	15,7	13,4	7,5



ALLENARSI PER IL FUTURO

Trasformare la crisi in opportunità: in quest'ottica, è stato pensato **“Allenarsi per il Futuro. Sfide manageriali del XXI secolo”**, un'opera che aiuta a cogliere e ad approfondire le grandi trasformazioni a cui tutte le aziende, grandi e piccole, hanno dovuto fare i conti con l'emergenza Covid-19 e riorganizzare di conseguenza l'impostazione dei rapporti di lavoro. Jeffrey Hedberg, Amministratore Delegato di WINDTRE fino al 2021 e Rossella Gangi, Direttrice Human Resources, hanno contribuito al volume edito da Franco Angeli e curato da Gabriele Gabrielli, Presidente di Fondazione Lavoro per la persona e professore alla LUISS Guido Carli.

Il testo include i contributi di tredici firme autorevoli, al centro, i temi che caratterizzano lo scenario attuale, a partire dalla situazione straordinaria che abbiamo vissuto negli scorsi anni.



JOBS OF THE FUTURE - THE FUTURE OF JOBS

Per rispondere al meglio alle sfide del futuro e capire come un'azienda deve adattarsi ai nuovi bisogni, nel 2020 è stato avviato il progetto **Jobs of the future and the future of the jobs**, culminato a dicembre 2021 nell'omonimo report, con l'ambizione di disegnare il **Workforce Plan di WINDTRE al 2025**.

L'obiettivo del progetto è quello di avviare un piano di **reskilling/upskilling** per aumentare la competitività dell'attuale forza lavoro, attraverso la **mappatura delle competenze esistenti oltre che delle competenze emergenti** dei prossimi 3-5 anni.

A supporto del progetto è stato realizzato un database di monitoraggio dell'andamento di domanda e offerta sul mercato del lavoro. Per la sua creazione sono stati intervistati 42 key executives e 37 partners specializzati ed esperti dell'industria TELCO.

L'analisi ha portato all'identificazione di **15 trend** di sviluppo del mondo del lavoro - suddivisi in 4 aree, People, Market, Commercial e Technology - **25 professioni emergenti** ed in crescita e **28 aree di competenze** (hard e soft) cruciali per il futuro e su cui intervenire in termini di formazione e sviluppo.



25 PROFESSIONI EMERGENTI

Identificate nell'ambito del progetto Jobs of the Future



FORMAZIONE E DIALOGO SULLA SOSTENIBILITÀ

Il 2021 ha registrato un ulteriore passo avanti nella diffusione della **cultura della sostenibilità** a tutti i livelli di WINDTRE. A completamento del programma Responsibility-Development of a Sustainable Approach, sviluppato in partnership con **Luiss Business School**, che a partire dalla seconda metà del 2020 ha visto coinvolti più di 200 manager di WINDTRE, l'azienda ha proposto a tutti i propri dipendenti il percorso **Agenda 2030**. Il corso, **sviluppato in collaborazione con ASviS**, l'alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile che riunisce oltre 290 tra le più importanti istituzioni e reti della società civile, ha presentato in tre moduli le motivazioni per una **trasformazione sostenibile del modello di business di aziende** grandi medie e piccole. Il percorso completo dei tre moduli è stato seguito da oltre **5.800 persone**.

In linea con l'esigenza di mantenere aggiornate le persone sulle attività introdotte da tutte le funzioni aziendali sui temi ESG, a partire da dicembre 2020 **tutti i dipendenti WINDTRE ricevono una Newsletter della sostenibilità bimestrale**.

La Newsletter contiene aggiornamenti sulle molteplici iniziative in corso, suggerimenti utili a favorire l'ingaggio delle persone e aggiornamenti e news sui temi cari all'azienda, con editoriali da parte di vari manager dell'azienda e interventi di personaggi di spicco nel campo della sostenibilità.

A luglio 2021 il tema della sostenibilità è stato al centro della **quinta edizione dei Company Talks**: un ciclo di dirette streaming su argomenti considerati prioritari dalle persone di WINDTRE, trasmesse sulla intranet aziendale.

La quinta edizione è stata aperta per la prima volta dall'Amministratore Delegato Jeffrey Hedberg, e ha visto la partecipazione di tantissimi ospiti, a partire dagli Ambassador di WINDTRE che hanno raccontato il percorso e gli impegni stabiliti con i 10 goal del Piano ESG 2025-2030 di WINDTRE.

VOCI SUL FUTURO

In occasione della quinta edizione del "Festival dello Sviluppo Sostenibile", in assoluto il primo e più importante evento in Italia sullo sviluppo sostenibile, WINDTRE è stata partner di "Voci sul futuro", la serie di **sei forum in streaming ideati dall'ANSA**, la più importante agenzia di stampa in Italia, **sui temi del futuro delle infrastrutture, della mobilità, della disabilità e dell'educazione digitale**, a cui hanno partecipato esperti e professionisti del settore per delineare gli sviluppi più recenti e quelli futuri possibili.

WINDTRE è stato main partner dell'iniziativa e ha partecipato direttamente a tre dei sei forum con i suoi manager ed esperti, per stimolare un dialogo attivo sul tema e contribuire alla promozione della cultura della sostenibilità su scala nazionale.

VOCI SUL FUTURO

SEI INCONTRI ONLINE PER CAPIRE IL FUTURO CHE VOGLIAMO

PARTECIPANO

ENRICO GIOVANNINI | EMMA MARCEGAGLIA | STEFANO BOERI

CRISTINA BOWERMAN | LUCA PANCALLI | PATRIZIO BIANCHI

Segui la diretta streaming su festivalsviluppосostenibile.it, asvis.it, ansa.it
Pagine Facebook dell'ASviS e di Ansa



Promosso da



In collaborazione con



NEWSLETTER

A partire da dicembre 2020 tutti i dipendenti WINDTRE ricevono una Newsletter della sostenibilità bimestrale

PIÙ VICINI ALLE NOSTRE PERSONE

- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- La squadra WINDTRE
- Top Employer 2022
- Human Working
- L'attenzione alle persone
- Welfare4Me
- Salute e sicurezza

COSA SIGNIFICA PER NOI



Promuovere l'equilibrio tra lavoro e vita privata, la diversità e le pari opportunità in azienda

Avere un **dialogo aperto con le persone** dell'azienda per monitorare costantemente i loro bisogni



Comunicare in maniera chiara e trasparente



Sviluppare piani di welfare per i dipendenti per migliorare il benessere e la qualità della vita



Aiutare le famiglie con servizi che garantiscano flessibilità, come asili o buoni spesa

PERCHÉ È IMPORTANTE



65%

La percentuale di dipendenti che considera il work-life-balance un traguardo difficile da raggiungere all'interno di un contesto lavorativo

Il successo di ogni attività deriva, prima di tutto, dal benessere delle persone interne all'azienda e la pandemia ha evidenziato l'importanza di questo fattore. **Condizioni di stress, burnout e ansia sono tra i principali fattori che peggiorano le performance aziendali⁶¹, e vanno contrastate con iniziative di wellbeing** che permettano ai dipendenti di sentirsi soddisfatti e a proprio agio nel contesto lavorativo. A causa della pandemia, circa il 45% dei dipendenti intervistati in 30 Paesi in un recente sondaggio di Ipsos ha dichiarato un peggioramento della propria salute mentale (in Italia sono il 54%) e ciò ha aumentato le aspettative in termini di benessere aziendale. Inoltre, il 65% considera il work-life-balance un traguardo ancora difficile da raggiungere all'interno del contesto lavorativo e lo riconosce come un elemento determinante ancor più del fattore retributivo⁶².

Anche la formazione aziendale riveste un ruolo di primaria importanza nel successo aziendale e personale, in quanto fornisce gli strumenti utili per aumentare la qualità del lavoro, la competitività dell'azienda e la capacità di affrontare le sfide future. Nell'ultimo anno, complice anche la pandemia, le modalità di formazione sono cambiate, migrando verso soluzioni più digitali come la formazione a distanza e l'e-learning. Questa transizione non è stata semplice: solo un'azienda su 4 è stata fin da subito in grado di adattare le proprie strategie di formazione e **per il 50% dei dipendenti l'approccio alla formazione digitale delle aziende non è stato considerato adeguato⁶³.**

⁶¹ Ipsos e AON: 2021 Global Wellbeing Survey, 2021

⁶² Ibidem

⁶³ Fosway Group: How is Covid-19 Changing Learning?, 2021



87%

Percentuale delle aziende che a livello globale offrono iniziative di wellbeing per i dipendenti

(Ipsos, 2021)

48%

Lo scarto di opportunità di business tra le multinazionali più o meno virtuose sulla gender equality

(McKinsey, 2020)



21%

Le imprese europee che hanno digitalizzato i propri corsi di formazione nel 2020

(Fosway Group, 2021)

LA SQUADRA WINDTRE



Il personale di WINDTRE, al 31 dicembre 2021, è costituito da 6.693 persone, di cui il 49% è composto da donne. **La quota di donne è in costante aumento in particolare tra le dirigenti, passate dal 22% nel 2018 al 28% nel 2021.**

Al 2020 il tasso di turnover, spontaneo e agevolato, è in lieve aumento: dal 2,6% al 3,1%. La totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in linea con gli anni precedenti, e l'80% ha un contratto full-time. Il part-time è scelto prevalentemente dalla popolazione femminile.

Dal 2017 WINDTRE conduce un **engagement survey**, chiamata #diciamolanostra, con cui raccoglie feedback e condivide i risultati in una logica di trasparenza e miglioramento continuo. Con **4.799 questionari raccolti e un tasso di partecipazione pari al 73%**, la survey #diciamolanostra di novembre 2021 ha registrato un notevole miglioramento in tutte le categorie indagate, sia rispetto ad anni passati che ai benchmark esterni (145 Top Companies italiane), posizionando WINDTRE nelle **Top Company in Italia per Employee Experience**, con un tasso di engagement del personale dell'87%.

Variazioni dell'organico (assunzioni) [401-1]	2021				2020				2019			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	40	12	0	52	8	9	3	20	14	42	2	58
< 30 anni	28	6	0	34	4	8	0	12	6	32	0	38
30-50 anni	11	4	0	15	3	1	2	6	7	10	2	19
> 50 anni	1	2	0	3	1	0	1	2	1	0	0	1
Uomo	45	19	6	70	7	12	2	21	16	42	4	62
< 30 anni	28	10	1	39	2	2	1	5	6	28	1	35
30-50 anni	16	9	5	30	4	10	1	15	10	14	3	27
> 50 anni	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Totale complessivo	85	31	6	122	15	21	5	41	30	84	6	120



28%

La quota di dirigenti donne in WINDTRE, in aumento rispetto al 22% del 2018

Variazioni dell'organico (cessazioni) [401-1]	2021				2020				2019			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	23	44	14	81	14	38	18	70	32	65	27	124
< 30 anni	1	4	0	5	0	6	0	6	1	9	0	10
30-50 anni	14	30	12	56	9	23	18	50	27	47	26	100
> 50 anni	8	10	2	20	5	9	0	14	4	9	1	14
Uomo	44	61	22	127	34	56	17	107	52	100	18	170
< 30 anni	2	4	0	6	2	4	1	7	2	11	0	13
30-50 anni	13	21	7	41	18	26	10	54	27	59	16	102
> 50 anni	29	36	15	80	14	26	6	46	23	30	2	55
Totale complessivo	67	105	36	208	48	94	35	177	84	165	45	294

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale [GRI 405-1b]	2021		2020		2019		2018		2017	
	Totale (n.)	%								
Impiegati	5.914	88%	6.008	88%	6.133	88%	6.307	88%	6.209	88%
Quadri	627	9%	667	10%	681	10%	695	10%	711	10%
Dirigenti	152	2%	146	2%	143	2%	155	2%	170	2%
Totale	6.693	100%	6.821	100%	6.957	100%	6.887	100%	7.090	100%

Dipendenti per classi d'età con contratto full time [GRI 405 - 1b]	2021	2020	2019	2018	2017
< 30 anni	2%	1%	1%	2%	2%
30-50 anni	67%	67%	72%	76%	84%
> 50 anni	32%	33%	27%	23%	20%

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale (n.) [GRI 102-8a]	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	3.406	3.287	6.693	3.516	3.301	6.817	3.601	3.350	6.951
Determinato	0	0	0	2	2	4	3	3	6
Totale	3.406	3.287	6.693	3.518	3.303	6.821	3.604	3.353	6.957

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale, per area geografica (n.) [GRI 102-8b]	2021				2020				2019			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Tempo indeterminato	2.228	2.458	2.007	6.693	2.299	2.512	2.006	6.817	2.339	2.577	2.035	6.951
Tempo determinato	0	0	0	0	0	1	3	4	1	2	3	6
Totale complessivo	2.228	2.458	2.007	6.693	2.299	2.513	2.009	6.821	2.340	2.579	2.038	6.957

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.) [GRI 102-8c]	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.202	2.122	5.324	3.316	2.107	5.423	3.381	2.109	5.490
Part-time	204	1.165	1.369	202	1.196	1.398	223	1.244	1.467
Totale	3.406	3.287	6.693	3.518	3.303	6.821	3.604	3.353	6.957

TOP EMPLOYER 2022



Per il quarto anno consecutivo WINDTRE ottiene l'etichetta di **Top Employer Italia** del Top Employers Institute, che riconosce all'azienda l'impegno nella cura dei propri dipendenti.

La certificazione rappresenta il riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e nelle strategie HR orientate alla soddisfazione delle persone e al miglioramento dell'ambiente di lavoro. Viene

rilasciata alle aziende che raggiungono gli elevati standard richiesti dalla HR Best Practices Survey in aree chiave come

People Strategy, Work Environment, Talent Acquisition, Learning, Wellbeing, Diversity & Inclusion.



Questi i pillar che hanno guidato WINDTRE nell'ottenimento della certificazione:

- **CULTURE & VALUES:** credere nelle persone, ascoltandole e stimolando il loro coraggio, la responsabilità, l'inclusione e la fiducia.
- **WORKLIFE BALANCE & NEW NORMAL:** cura, ascolto e dialogo anche a distanza e promozione di servizi di welfare che garantiscano costantemente la massima attenzione al benessere delle persone.
- **LEADERSHIP & PEOPLE DEVELOPMENT:** sviluppo di un modello di leadership diffusa e di una cultura orientata al feedback che promuove l'apprendimento digitale continuo, soprattutto sulle competenze digitali.

Per il suo carattere fortemente innovativo, inclusivo, responsabile e sostenibile, il modello di smart working WINDTRE, chiamato "Human Working", è stato riconosciuto come una best practice, fonte di ispirazione per i Top Employers Italia, e inserito nel **Top Employers Italia eBook 2021**.

L'azienda da sempre utilizza LinkedIn, il più grande social network professionale al mondo, per raccontare quotidianamente la sua cultura e i suoi valori. LinkedIn ha riconosciuto l'autorevolezza la capacità di costruire una significativa capacità di coinvolgimento e ingaggio dell'audience attraverso la Company Page. Per questo sono stati conferiti a WINDTRE due primi premi nella categoria dell'Employer Branding: **Best Employer Brand on LinkedIn nei Talent Awards 2021** (categoria 3-10,000 FTE, selezionato da San Francisco HQ tra migliaia di aziende cross-industry in Italia); Best Employer Branding campaign in Italy primo premio per qualità, performance e strategia della nostra campagna sullo Human Working.

HUMAN WORKING

Nel 2021, partendo dall'ascolto delle esigenze della popolazione aziendale, attraverso una survey che ha evidenziato il desiderio di estendere il lavoro flessibile anche oltre la fase della pandemia, WINDTRE ha realizzato un modello basato non sul **'quanto'**, ma sul **'perché'** tornare in presenza.

Sancito da un innovativo accordo sindacale e riconosciuto da **'Top Employers Institute'** come una delle **Best Practice HR in Italia**, lo smart working in WINDTRE è supportato non solo dalla dotazione di strumenti tecnologici, ma anche da attività di formazione e da una carta dei buoni comportamenti, la 'We-etiquette', pensata per favorire la collaborazione a distanza nel rispetto dell'equilibrio vita-lavoro e del diritto alla disconnessione.



L'ATTENZIONE ALLE PERSONE

Nel 2021 è rimasta attiva la **piattaforma intranet NESSUNA DISTANZA**, promossa in prima persona dal CEO e dal Top Management: un social wall messo a disposizione alle persone di WINDTRE per diffondere i valori aziendali di Fiducia, Coraggio, Inclusione e Responsabilità attraverso un Value Journey.

Sulla pagina è possibile trovare contenuti provenienti dalle esperienze personali e professionali delle persone di WINDTRE e interviste a personaggi esterni.

Nell'ambito dei **programmi di welfare**, WINDTRE continua a portare avanti numerose iniziative rivolte ai genitori per aiutarli nella gestione dei loro figli.

L'azienda ha messo a disposizione ai propri dipendenti degli **asili nido**, nelle sedi di Roma, Pozzuoli e Palermo, e **scuole dell'infanzia**, a Pozzuoli e Palermo, al fine di garantire un servizio che potesse coniugare qualità e flessibilità nel rispetto delle esigenze dei bambini.

Gli asili nido e le scuole dell'infanzia sono aperti 11 mesi l'anno, da settembre a luglio e ospitano i figli dei dipendenti con età compresa tra 1 e 3 anni (Nido) e tra i 3 e i 5 anni (scuola dell'infanzia).

Complessivamente il 2021 ha visto l'adesione di 29 bambini all'asilo nido e 17 alla scuola materna. A queste soluzioni si affiancano iniziative volte ad aiutare i dipendenti nel periodo estivo di chiusura delle scuole. WINDTRE, infatti, mette a disposizione dei **campi estivi** dedicati ai figli in età compresa tra 6 e 13 anni, contribuendo alla quota di partecipazione fino a due settimane, dove vengono svolte attività didattiche, sportive, ludiche e ricreative con il supporto di personale dedicato e qualificato.



Dal 2020, l'iniziativa si è modificata diventando un rimborso sulla spesa effettuata dal dipendente. In totale, sono state registrate **541 settimane rimborsate a 452 dipendenti**.

Proseguendo nell'impegno per il sostegno della genitorialità e con un focus particolare alla sicurezza dei bambini, nell'ottobre 2021 WINDTRE in collaborazione con il dottor Marco Squicciarini e un team di medici, pediatri ed istruttori della Pediatric Basic Life Support, ha organizzato sulle tre sedi di Roma, Pozzuoli e Palermo **incontri formativi** sulle Manovre per la Disostruzione e rianimazione Pediatrica dedicati ai genitori.

WINDTRE è a fianco dei dipendenti anche nelle spese che devono sostenere per la scuola sia attraverso il **Buono Scuola**, supporto per l'acquisto di libri scolastici da restituire rateizzato senza interessi in busta paga, sia attraverso l'iniziativa **#schoolreward**, un premio mensile, della durata di un anno scolastico (nove mesi), dedicato ai ragazzi che nell'anno scolastico abbiano conseguito risultati eccellenti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado.

Nel 2021 la prima iniziativa è stata sfruttata da 247 dipendenti mentre l'iniziativa **#schoolreward** ha premiato **68 ragazzi delle medie e 28 delle superiori**.

Prosegue l'impegno dell'azienda nel supporto di chi ha necessità di carattere socioassistenziale per sé o per un proprio familiare attraverso l'iniziativa **AL TUO FIANCO** che mette a disposizione **un esperto all'interno della rete di servizi sia pubblici che privati**.



CAMPI ESTIVI

Sono dedicati ai figli dei dipendenti in età compresa tra i 6 e i 13 anni



#SCHOOLREWARD

Il premio mensile dedicato ai ragazzi che nell'anno scolastico abbiano conseguito risultati eccellenti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado



I dipendenti che si trovano ad affrontare situazioni difficili nell'assistenza a familiari anziani o con disabilità ottiene così un supporto nella ricerca e nella prenotazione di soluzioni di assistenza domiciliare o di soggiorni presso strutture assistenziali.

Allo stesso tempo vengono fornite anche informazioni su pratiche burocratiche quali richieste di accompagnamento, invalidità e accreditamento presso il Sistema Sanitario Nazionale. **Nel 2021 si sono avvalsi di tale servizio circa 40 lavoratori di WINDTRE.**

WINDTRE, al fine di favorire la socializzazione tra colleghi e migliorare il benessere psico fisico nel periodo pandemico ha attivato un **programma di attività fisica online - Well-being4WINDTRE** - pensato per tutti i dipendenti. Si tratta di una piattaforma digitale che associa il mantenimento della salute fisica alla gioia e al piacere di stare insieme, su cui si possono fruire lezioni di fitness on line completamente gratuite, in diretta streaming, in masterclass formate solamente da colleghi WINDTRE, con trainer selezionati e motivanti, da seguire direttamente da casa prima di iniziare la giornata lavorativa o al termine della stessa.

I dipendenti, attraverso la piattaforma **WINDTRE per Noi**, hanno inoltre accesso a una serie benefit da utilizzare quotidianamente, quali consulenze e temporary shop online e convenzioni attive su tutto il territorio nazionale. Oltre a questo, per facilitare la conciliazione famiglia/lavoro, WINDTRE mette a disposizione dei dipendenti servizi dedicati al wellbeing come spogliatoi e docce, nelle sedi di Roma e Milano, servizi di conciergerie, fisioterapista e nutrizionista.

WELFARE4ME

Il piano Welfare del 2020, lanciato a settembre 2020 e con durata fino al 21 dicembre 2021, nasceva dalla volontà dell'azienda di premiare e riconoscere l'importante impegno e senso di responsabilità garantiti da tutti i dipendenti durante i difficili mesi dell'emergenza sanitaria.

Con questa stessa finalità e per dare un ulteriore messaggio di vicinanza dell'azienda alle persone, l'Accordo Sindacale del 15 giugno 2021, ha definito il **lancio di un nuovo piano Welfare stabilendo un nuovo contributo economico a favore di tutti i dipendenti pari a 300€** (rispetto ai 270€ del precedente piano) da utilizzare entro la fine del 2022.

Questo nuovo piano è fruibile attraverso la sezione intranet aziendale Welfare4Me, resa disponibile già in occasione del piano precedente che presenta un'ampia offerta di benefits legati alle esigenze familiari, al tempo libero, al benessere, alla salute e allo shopping. Il pacchetto di benefit messo a disposizione può essere personalizzato da ciascun lavoratore in base alle proprie esigenze. Per esempio, il contributo può essere utilizzato presso le principali catene di beni di consumo oppure scegliendo il rimborso per spese scolastiche, universitarie o comunque legate all'educazione e istruzione familiare, per spese di trasporto o per spese relative all'assistenza agli anziani.

Sia per il piano 2020-2021 che per il piano 2021-2022 si sono ottenuti risultati pienamente positivi: su circa 6.700 dipendenti del Gruppo WINDTRE, **a soli 3 mesi dal lancio è stato erogato il 92%** del credito complessivo disponibile.



300 EURO

Il premio economico previsto a favore di tutti i dipendenti da utilizzare entro la fine del 2022

SALUTE E SICUREZZA

La Salute e la Sicurezza sul Lavoro⁶⁴ rappresentano una priorità per WINDTRE che ha istituito internamente un **Sistema di Gestione** dedicato conforme ai più riconosciuti standard internazionali in materia.

WINDTRE non si prefigge meramente l'obiettivo di essere conforme agli obblighi di legge ma, attraverso l'implementazione delle pratiche più virtuose, vuole superare tali obblighi e migliorare costantemente i propri risultati. In questo contesto, il Management monitora costantemente le performance di WINDTRE attraverso tutti gli indicatori utili in materia per apportare eventuali interventi correttivi o modifiche al Sistema di Gestione interno.

Come per il 2020, anche per il 2021 la situazione pandemica ha influito anche **sull'incidenza degli infortuni, decisamente diminuiti** rispetto al passato.

Il tasso di infortuni per milione di ore lavorate è infatti passato da 2,7 nel 2019 a 0,6 nel 2021.

Tasso di infortuni per milione di ore lavorate (n.)	2021	2020	2019	2018	2017
Dipendenti (sul lavoro)	0,6	1,4	2,7	1,5	2,7
Fornitori (sul lavoro)	0,1	0,7	0,7	0,5	0,5
Dipendenti (in itinere)	0,3	1,0	4,7	3,7	5,6

⁶⁴ La certificazione Salute e Sicurezza dei Lavoratori riguarda solo ed esclusivamente l'azienda Wind Tre S.p.A.



PIÙ VICINI **PIÙ GREEN**

DECARBONIZZAZIONE

TECNOLOGIE SMART PER L'AMBIENTE

DECARBONIZZAZIONE



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Obiettivo zero emissioni al 2030
- I progetti di efficienza energetica
- Insieme al WWF per il clima e per il Pianeta
- A Taranto nasce un nuovo bosco urbano
- Energy Supervisor
- Green Logistic
- L'attenzione all'ambiente inizia in ufficio

COSA SIGNIFICA PER NOI



Impegnarsi attivamente a **ridurre le emissioni di CO₂** delle attività, delle strutture e dei servizi offerti



Monitorare e migliorare costantemente l'impatto delle nostre attività sull'ambiente



Ammodernare la nostra rete nazionale, affinché sia sempre più efficiente da un punto di vista energetico



Ridurre gli sprechi e offrire un ambiente lavorativo sostenibile



Fornire ai nostri clienti soluzioni per **aiutarli a essere più efficienti e sostenibili**

PERCHÉ È IMPORTANTE

Secondo le ultime stime dell'International Panel on Climate Change, le **attuali politiche degli Stati non sono ancora sufficienti per frenare l'andamento del riscaldamento globale**: di questo passo, entro la fine del secolo, si stima un aumento delle temperature di 2,7°C⁶⁵, ben oltre il limite di 1,5°C proposto dall'Accordo di Parigi e confermato dalla recente COP26⁶⁶.

Per contribuire a combattere il riscaldamento globale e raggiungere un'economia low-carbon che non provochi danni irreversibili all'equilibrio del Pianeta, è necessario che ciascuna azienda si impegni a ridurre il proprio impatto in termini di emissioni di CO₂ delle attività, delle strutture e dei servizi offerti.

L'innovazione tecnologica può essere un alleato di primo livello per tutti i settori. Ad esempio, la digitalizzazione in ambito urbano, attraverso la digitalizzazione degli edifici e il controllo intelligente, sarebbe in grado di ridurre le emissioni di CO₂ di 350 milioni di tonnellate entro il 2050⁶⁷.

Nel 2019, le operazioni di conservazione e trasferimento dei dati, derivate dai Data Centers, hanno utilizzato l'1% di tutta la domanda di energia globale⁶⁸.

La Twin Transition, transizione verde e digitale, è un processo centrale nelle strategie europee per la strada verso una neutralità climatica al 2050.

Basti pensare che in Italia, ad esempio, le tecnologie digitali potranno contribuire nei prossimi 30 anni al 50% della decarbonizzazione del Paese⁶⁹.

Le aziende, soprattutto nel settore ICT, devono quindi concepire delle strategie per ridurre le proprie emissioni, e dove possibile evitarle, e mettere a disposizione servizi che consentano sempre più ai clienti di ridurre le proprie.



50%

In Italia le tecnologie digitali potranno contribuire nei prossimi 30 anni al 50% della decarbonizzazione del Paese

⁶⁵ IPCC: Climate Change 2021: The Physical Science Basis, 2021

⁶⁶ United Nations: Glasgow Climate Pact, 2021

⁶⁷ Ispra: Buone pratiche nelle Smart Cities, 2021

⁶⁸ Capgemini: Sustainable IT, 2021

⁶⁹ The European House-Ambrosetti: Verso una net zero Society, 2021



17%

La percentuale delle aziende del settore ICT nel mondo che utilizzano energia rinnovabile per i propri Data Center

(Capgemini, 2021)



+20,5%

La crescita globale stimata delle emissioni di gas serra del settore ICT entro il 2025

(Capgemini, 2021)



53,6 milioni

Le tonnellate di rifiuti generate nel 2019 nel mondo dai dispositivi elettronici

(Capgemini, 2021)

Tra le emissioni climalteranti, il **maggior contributo è dato dalle emissioni di CO₂**. Il miglior metodo per misurare le emissioni di CO₂ riconducibili a un'organizzazione è quello di suddividerle in tre segmenti (in inglese Scope):



SCOPE 1
emissioni dirette determinate dalle attività dell'organizzazione (consumi energetici primari ed emissioni altri gas)



SCOPE 2
emissioni indirette connesse all'acquisto di energia elettrica



SCOPE 3
emissioni derivanti dalla catena del valore dei beni sui quali l'organizzazione ha influenza

L'impatto ambientale dell'industria delle telecomunicazioni, responsabile oggi di circa l'1,4% delle emissioni globali di carbonio⁷⁰, **è destinato a crescere** con l'aumentare dei dispositivi e delle infrastrutture per il transito dei dati.

Il principale impatto di un operatore TELCO è costituito dal fabbisogno energetico. La rete di telecomunicazioni, infatti, è costituita da un'infrastruttura fisica che comprende antenne e centri dati, è alimentata dall'elettricità e deve essere mantenuta fresca 24 ore al giorno per evitare il surriscaldamento delle apparecchiature.

Le emissioni delle telecomunicazioni sono concentrate nello Scope 2 in quanto relative all'acquisto di elettricità per il funzionamento delle reti e dei centri dati ad esse collegati.



1,4%

Oggi l'impatto ambientale dell'industria delle telecomunicazioni è responsabile dell'1,4% delle emissioni globali di carbonio

I NOSTRI OBIETTIVI

100% CARBON NEUTRAL - ENTRO IL 2030



MASSIMO MOTTA
Sustainability Ambassador

Responsabile
**TECHNOLOGY
ARCHITECTURE
& GOVERNANCE**

"Vogliamo azzerare le emissioni nette di CO₂ (scope 1 e 2) entro il 2030"

LINEE D'AZIONE

Incremento graduale
nell'acquisto di energia verde

Rinnovo e costruzione di impianti solari per l'autoproduzione di energia rinnovabile

Modernizzazione della rete di accesso radio di WINDTRE per garantire la massima efficienza energetica

Aggiornamento della flotta auto aziendale per includere veicoli a basse emissioni

Compensazione delle emissioni residue di CO₂

A CHE PUNTO SIAMO

Ridotte le emissioni di CO₂ del 27% nel periodo 2017-2021 nell'ambito della partnership con WWF

13 impianti fotovoltaici di proprietà

Collaborazione al **recupero delle oasi WWF** più vicine alle sedi aziendali

Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica

Piantumazione di oltre 1.000 alberi in partnership con Arbolia (riduzione stimata di 2.506 Kg di PM10 l'anno)

Efficientamento parco auto aziendale (80 macchine ibride o elettriche)

17 punti di ricarica per auto elettriche o ibride plug-in

⁷⁰ La Repubblica: Le telecom sono in prima linea per la tutela dell'ambiente, 2022

OBIETTIVO: ZERO EMISSIONI AL 2030



Anche in WINDTRE, oltre il **95% dei consumi energetici sono riconducibili all'infrastruttura di rete**, mentre solo il 2% dei consumi energetici provengono dagli uffici e il restante 3% dai consumi di carburante per la flotta aziendale.

La capillarità territoriale della rete fa sì che questa sia **rifornita principalmente di energia acquistata dalla rete elettrica nazionale** e, in misura inferiore, dai **13 impianti fotovoltaici** di proprietà e da alcuni generatori a diesel per le interruzioni elettriche o le aree non servite. Lo stesso vale per le strutture aziendali di WINDTRE (uffici, call center e negozi) che utilizzano energia elettrica acquistata dalla rete e, in proporzione minore, metano per produrre calore.

Da anni, WINDTRE si impegna a contenere in modo significativo i propri consumi di energia, contribuendo così a rispondere alla sfida della transizione energetica ma continuando, al contempo, a garantire elevate performance infrastrutturali. In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, nel 2021 WINDTRE ha approvato e avviato **un piano per l'annullamento delle emissioni di anidride carbonica (Scope 1 e 2) entro il 2030**.

Il piano include il continuo impegno di WINDTRE per l'efficienza energetica di apparati e infrastrutture, l'acquisto progressivo di energia rinnovabile in maniera utile e addizionale per il sistema energetico nazionale e, in ultimo, misure di compensazione per le emissioni che non è possibile eliminare.



2030

Anno entro il quale WINDTRE ha previsto l'annullamento delle emissioni di anidride carbonica

Attività e strutture di WINDTRE che consumano energia da fonti fossili	Consumi ed emissioni diretti (Scope 1)	Consumi ed emissioni indiretti (Scope 2)
Infrastrutture di rete	Diesel per alimentare i generatori	Elettricità acquistata da terzi
Siti civili (uffici, call center, negozi)	Diesel e metano per alimentare generatori e caldaie per fornire calore o elettricità	Elettricità acquistata da terzi
Trasporti	Carburante per veicoli di proprietà o in leasing	Elettricità acquistata da terzi

Consumi di energia (GJ)	2021	2020	2019	2018	GRI
Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	93.335	95.047	137.158	145.906	GRI 302-1a
Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	1.260	1.260	1.328	2.201	GRI 302-1b
Elettricità consumata	2.981.856	2.864.670	2.927.882	2.955.123	GRI 302-1c i
Totale	3.076.451	2.960.977	3.066.366	3.103.229	GRI 302-1e

Emissioni di gas serra (ton CO ₂ eq.)	2021	2020	2019	2018	GRI
Dirette (Scope 1)*	6.421,7	6.494,1	9.408,9	10.010,0	GRI 305-1a-b
Indirette location-based (Scope 2)*	195.430,4	219.863,4	224.714,9	230.992,1	GRI 305-2a-c
Totale	201.852,2	226.357,6	234.123,8	241.002,1	-
Dirette (Scope 1) - inclusi refill gas condizionamento	2.187,4	3.867,0			
Totale inclusi refill (2020-2021)**	204.039,6	230.224,6			

*: I dati relativi alle emissioni biogeniche (Scope 1) [GRI 305-1c] e alle emissioni indirette market-based (Scope 2) non sono applicabili

** : Le emissioni connesse al refill dei gas di condizionamento sono disponibili solo dal 2021 per gli anni 2020-21; per comparabilità con gli anni precedenti, queste sono state evidenziate a parte

Consumi energetici dei siti (KWh)	2021
Stazioni network-based	571.007.302,1
Siti tecnologici	243.610.078,0
Negozi	11.837.285,0
Uffici	1.838.640,0
Totale	828.293.305,1

I PROGETTI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Dopo la creazione del brand unico WINDTRE, l'azienda è diventata la prima società di telecomunicazioni italiana e si è posta l'obiettivo di **ammodernare l'intera rete nazionale**, affinché fosse efficiente da un punto di vista energetico e pronta ad accogliere le tecnologie e i servizi di ultima generazione.

Gli interventi messi in opera hanno riguardato:

- gli **apparati della rete radiomobile**, sostituiti con quelli di ultima generazione a elevata efficienza energetica;
- gli **apparati soggetti a carico operativo variabile**, dotati di funzionalità sempre più avanzate per il risparmio energetico;
- le **infrastrutture** in cui dimorano gli apparati, ammodernate con configurazioni esterne a minor fabbisogno energetico di raffreddamento;
- i **siti tecnologici delle reti WIND e Tre**, consolidati e accentrati, riducendo i consumi diretti e indotti;
- le **stazioni radio base** e le grandi centrali, dotate di **Free Cooling**, un sistema di raffreddamento che utilizza aria esterna per rinfrescare gli apparati, riducendo i consumi dei condizionatori e allungandone il ciclo di vita.

Grazie all'efficientamento degli apparati, WINDTRE ha **ridotto il proprio fabbisogno di energia**, attrezzandosi nello stesso tempo per volumi di traffico in costante crescita.

Inoltre, concluso l'ammodernamento e l'efficientamento dell'intera rete di accesso radiomobile, l'azienda ha avviato un progetto dedicato al monitoraggio e alla verifica di efficienza delle sue centrali.

Grazie alle analisi continue e automatiche derivanti dal monitoraggio è possibile evidenziare le aree di intervento e indirizzare azioni specifiche per migliorare ulteriormente la propria efficienza energetica.

Miglioramento dell'efficienza energetica: n° di apparati (BTS) con tecnologie di risparmio energetico (n.)	2021	2020	2019	2018	2017
BTS con energia solare o eolica	1	1	1	1	2
BTS con tecnologia free-cooling	2.316	2.316 *	2.818	2.524	2.482
BTS esterne	15.406	15.307	14.026	13.566	12.544
BTS con tecnologia di risparmio energetico	16.592	16.592	16.626	13.273	13.325

(*) la diminuzione di 502 siti sulla componente free-cooling tra 2019 e 2020 è legata a trasformazione dei siti da sale/minishelter a BTS Esterne



INSIEME AL WWF PER IL CLIMA E PER IL PIANETA



Dal 2017, WINDTRE collabora con il WWF Italia per analizzare e identificare il proprio impatto in termini di emissioni di CO₂ e compila un inventario delle proprie emissioni negli Scope 1 e 2.

WINDTRE ha raggiunto a fine 2020 gli obiettivi di riduzione emissioni concordati nell'ambito della partnership, e nel 2021 ha celebrato questa importante realizzazione con il Progetto Oasi, iniziativa con la quale l'azienda ha supportato la conservazione delle aree protette regalando simbolicamente a ciascun dipendente 2 mq di terreno situati in tre oasi WWF, individuate in base alla vicinanza rispetto alle principali sedi aziendali: Vanzago, Macchiagrande e Astroni, rispettivamente nei pressi degli uffici di Rho, Roma e Pozzuoli.

Tra il 2017 e il 2021, la riduzione complessiva delle emissioni di CO₂ è stata pari ad oltre il 27%, passando da 278.229 a 201.852 ton CO₂eq.

Nell'ambito della partnership con WWF Italia l'azienda supporta anche la campagna #GenerAzioneMare, realizzata dal WWF per salvaguardare il paesaggio e le specie animali del Mar Mediterraneo, definito "hot-spot climatico" dalle Nazioni Unite e patrimonio inestimabile non solo per l'Italia ma per tutto il Pianeta, minacciato dalle attività dell'uomo e dall'inquinamento delle acque.

#GENERAZIONEMARE



I clienti di WINDTRE hanno la possibilità di contribuire direttamente alla campagna sottoscrivendo l'opzione **WINDTRE e WWF per il Mediterraneo** e donando ogni mese 50 centesimi. WINDTRE si è impegnata a raddoppiare gli importi donati e devolvere interamente il ricavato per la protezione delle specie più a rischio del bacino, come la tartaruga marina Caretta Caretta.

WINDTRE partecipa inoltre ogni anno a **Earth Hour, la più grande mobilitazione globale coordinata dal WWF per combattere i cambiamenti climatici**, per sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi del clima e dell'energia. La giornata è dedicata alla promozione di stili di vita sostenibili e coinvolge oltre due miliardi di persone in tutto il mondo. WINDTRE promuove l'iniziativa verso i propri clienti e dipendenti attraverso una campagna web e social dedicata.

A TARANTO NASCE UN NUOVO BOSCO URBANO

A fine 2021 WINDTRE ha collaborato con Arbolia, società benefit di Snam e Fondazione CDP attiva nella forestazione urbana, per la **realizzazione di un bosco urbano da oltre 1.000 alberi nella città di Taranto**. La nuova cintura verde si trova all'interno del **Parco archeologico delle Mura Magno-Greche**, un'area di grande interesse storico nei pressi del centro cittadino. L'area verde, a regime, permetterà di assorbire fino a **258 tonnellate di CO₂ in 20 anni e fino a 2.506 Kg di PM10 l'anno**.



Molto più vicini PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

WINDTRE è nata per avvicinare le distanze tra le persone. Il nostro impegno consiste nel **PRODOTTO PIÙ SOSTENIBILE**, partendo dalle quattro aree, definite con i nostri obiettivi, nelle quali vogliamo contribuire in modo concreto e sostenibile.

- EDUCATION** **SOSTENERE LE SCUOLE** attraverso percorsi per diffondere le buone abitudini del consumo, in collaborazione con i centri di riferimento digitale.
- RESPONSIBILITY** **SOSTENERE LE AZIENDE** in una logica di sviluppo economico, sociale e ambientale, attraverso la promozione di stili di vita più sostenibili.
- INCLUSIONE** **SOSTENERE LE PERSONE** attraverso la qualità di servizio per tutti e la promozione di iniziative di inclusione sociale.
- LIFE** **SOSTENERE LE CITTÀ** attraverso la promozione di iniziative di sviluppo urbano e di qualità della vita.

NASCE A TARANTO UN NUOVO BOSCO URBANO
Molto più vicini per un futuro più sostenibile

WINDTRE WINDTRE

ENERGY SUPERVISOR

Per conseguire una costante riduzione delle emissioni di CO₂, WINDTRE non si limita solo a migliorare i propri processi ma supporta i propri clienti, a partire dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione, nel loro impegno per una riduzione delle emissioni e dei consumi energetici. Da settembre 2020 l'azienda ha attivato il **servizio Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica.**

Il servizio Energy Supervisor è stato sviluppato in collaborazione con Ouvert, azienda leader in Italia e con esperienza decennale di analisi e gestione delle prestazioni energetiche. Attraverso una soluzione interamente cloud che utilizza tutti gli strumenti di Machine Learning più evoluti, Energy Supervisor fornisce analisi e stime utili a definire azioni di recupero dell'efficienza energetica e di ottimizzazione prestazionale. Con questo strumento **i clienti hanno la possibilità di pianificare gli interventi di efficienza energetica** in maniera più mirata, identificando i cosiddetti energy drivers e ottimizzando le prestazioni.

Il servizio è disponibile in tre diverse formule, una per ogni esigenza:



MONITORING

Include il monitoraggio, la raccolta dati e la reportistica dei consumi energetici



INVOICING

È il servizio di digitalizzazione dei processi di verifica e ricalcolo delle fatture afferenti alle forniture energetiche



ANALYSIS

Elabora report sugli indicatori non solo inerenti ai consumi energetici ma anche a quelli finanziari e amministrativi, a supporto della pianificazione per il budget energetico

GREEN LOGISTIC

WINDTRE Logistic **ha selezionato DHL come partner logistico.** DHL è uno dei leader globali nel settore della logistica e da qualche anno ha una chiara strategia sulla Green Logistic con l'obiettivo di azzerare tutte le emissioni legate alla logistica entro il 2050.

Gli impegni di DHL sulla Green Logistic sono in linea con gli obiettivi di WINDTRE:

Creare trasparenza - Identificare e monitorare l'impronta di carbonio al fine di fornire preziose informazioni sull'impatto ambientale delle operazioni di trasporto e logistica.

Ottimizzare l'impronta ambientale - DHL offre una serie di opzioni di servizio per ridurre al minimo e/o evitare le emissioni legate alla logistica, i rifiuti e altri impatti ambientali lungo l'intera supply chain. Queste soluzioni presentano un potenziale per ulteriori risparmi e hanno un impatto positivo sul marchio WINDTRE.

Compensare le emissioni - Dedicare investimenti in progetti di protezione del clima riconosciuti a livello internazionale.



L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE INIZIA IN UFFICIO

Per ridurre il proprio impatto sull'ambiente, WINDTRE promuove diverse iniziative per **migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo** e ridurre gli sprechi. Tra queste troviamo:

- L'installazione di sistemi di accensione e spegnimento automatico delle luci all'interno delle sale tecniche.
- La sostituzione a LED delle luci al neon in tutte le sedi aziendali.
- La condivisione degli uffici attraverso la modalità smart per alternare le presenze in ufficio e il lavoro da casa.
- Il monitoraggio, tramite rating ecologico di AMA, della sede centrale di Roma e l'installazione di Ecobox in tutte le sedi aziendali.
- L'utilizzo di carta riciclata e di cartucce di toner riciclabili per le stampanti in tutte le sedi.

- L'installazione di erogatori di acqua potabile in sostituzione dell'acqua in bottiglia di plastica nei distributori automatici delle sedi aziendali.

Per facilitare la mobilità sostenibile, WINDTRE si è dotata di 60 auto condivise (car pooling), di cui 7 full electric e 21 ibride, a cui ogni dipendente può accedere attraverso una App di Corporate Car Sharing. Questo servizio è attivo nelle sedi principali: Ivrea, Rho, Marghera, Roma e Pozzuoli.

Complessivamente, a fine 2021 le **auto elettriche o ibride del parco auto aziendale, comprese quelle in car pooling, erano 80⁷¹**. Inoltre, sono presenti **17 punti di ricarica** per auto elettriche o ibride plug-in nella sede di Roma Viola e 8 nella sede di Rho.



⁷¹ Totale parco auto aziendale al 31 dicembre 2021: 1.399

TECNOLOGIE SMART PER L'AMBIENTE



- Cosa significa per noi
- Perché è importante
- I nostri obiettivi
- Le soluzioni per le smart cities
- Beyond 5G Trial: tra futuro e innovazione
- Emissioni elettromagnetiche
- La partnership con Italgas
- Negozi più Green
- Chiudere il cerchio
- VERY MOBILE:
SIM green e cellulari ricondizionati
- WINDTRE luce e gas

COSA SIGNIFICA PER NOI



Collaborare con le istituzioni cittadine per rispondere alla domanda crescente di soluzioni per la ripresa e la resilienza in ambito urbano



Supportare l'uso di blockchain e IoT per ottimizzare la mobilità urbana



Digitalizzare i processi all'interno dei negozi



Stimolare il confronto sull'impatto delle tecnologie sull'ambiente e sulle Smart City

PERCHÉ È IMPORTANTE

Le tecnologie smart possono avere un alto potenziale in termini di impatto sociale, economico e ambientale. **Transizione digitale e transizione verde sono oggi due sfide che camminano parallelamente**, legate da un filo che le rende complementari: si parla della cosiddetta Twin Transition, i due pilastri che costituiscono la base verso la decarbonizzazione. La digitalizzazione, infatti, ha il potenziale per facilitare la riduzione delle emissioni di gas serra in diversi settori e per migliorare l'adattamento al cambiamento climatico, mentre **l'impiego efficace delle tecnologie digitali può aiutare a disaccoppiare la crescita dall'uso delle risorse**, potenziando i modelli di business circolari⁷².

Entro il 2050 il 70% della popolazione mondiale sarà concentrata nelle città⁷³, dove ogni anno si consumano circa 2/3 dell'energia e si producono più del 70% delle emissioni di gas serra globali⁷⁴. La digitalizzazione delle città avrà quindi un ruolo fondamentale nel risolvere i problemi legati alla crescente urbanizzazione e nel contribuire al processo di decarbonizzazione.

Nasce così il concetto di **smart city**, un modello di città che utilizza soluzioni e sistemi tecnologici connessi e integrati in grado di offrire soluzioni innovative per la gestione sostenibile e intelligente delle città. In questo percorso, **l'avvento del 5G e il potenziamento delle reti e delle infrastrutture sono un tassello fondamentale**. Infatti, almeno il 40% delle soluzioni europee adottate per la riduzione delle emissioni al 2030 si basano sulla connettività mobile e fissa.

Queste soluzioni potranno contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ tra le 55 e le 170 milioni di tonnellate all'anno⁷⁵.

⁷² European Council: Council conclusions on Digitalisation for the Benefit of the Environment, 2020

⁷³ The World Bank: Urban Development, 2020

⁷⁴ IEA: Empowering Cities for a Net Zero Future, 2021

⁷⁵ Ericsson: Connectivity and Climate Change, 2021



2050

Anno entro il quale il 70% della popolazione mondiale sarà concentrata nelle città, dove ogni anno si consumano circa 2/3 dell'energia

350 milioni 

Le tonnellate di CO₂ risparmiate nel mondo entro il 2050 grazie alla digitalizzazione e al controllo intelligente degli edifici

(International Environmental Agency, 2021)



\$ 90 miliardi

La stima annuale del valore aggiunto globale generato entro il 2030 dall'Intelligenza Artificiale, grazie al potenziamento dei modelli di business circolari nel settore dell'elettronica di consumo

(Ellen McArthur Foundation, 2019)

86%

Gli italiani che credono che l'Intelligenza Artificiale abbia un impatto fondamentale nella lotta al cambiamento climatico

(Ipsos, 2021)

I NOSTRI OBIETTIVI



SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES - ENTRO IL 2030



LUCA MONTI

Sustainability
Ambassador

Responsabile
Innovative Concept
Development
& Scaling

"Vogliamo supportare le Amministrazioni locali nella transizione dei loro Comuni verso città smart e sostenibili"

LINEE D'AZIONE

Screening delle città rilevanti e individuazione dei loro bisogni

Identificazione di possibili soluzioni e verifica tramite una prova di fattibilità tecnica ed economica (POC - Proof Of Concept)

Co-finanziamento di POC/showcase di soluzioni digitali appartenenti alla Smart City per supportare le città nella loro trasformazione digitale

Contatto con le PA locali, tavoli di discussione con le Associazioni dei Consumatori e le PA, partecipazione ai poli di innovazione locali (es. CTE) e sponsorizzazione di eventi rilevanti

Programma educativo per aiutare la PA a implementare nuove tecnologie e competenze come 5G, Data Science e Cloud

A CHE PUNTO SIAMO

Sviluppo di servizi innovativi: Easy Wi-Fly, Smart school per creare una scuola digitale e interconnessa; big data Analytics per il trasporto, il turismo, il commercio

Supporto alle CTE (Case Tecnologie Emergenti) a l'Aquila e Roma

Sottoscritto un accordo con il Comune di Roma con l'obiettivo di supportare la realizzazione di un Open Tech Lab presso la Stazione Tiburtina in cui favorire l'incontro tra imprese, startup, enti di ricerca, Università e Pubblica Amministrazione e sperimentare servizi innovativi utili a cittadini e imprese in ottica smart city

Sviluppo del modello di protocollo d'intesa con le municipalità

LE SOLUZIONI PER LE SMART CITIES

Consapevole dell'impatto che le tecnologie possono avere per la promozione delle Smart cities, nel corso del 2021 WINDTRE ha rafforzato la sua **proposizione B2G (business-to-Government) per rispondere in modo concreto alla domanda crescente di soluzioni per la ripresa e la resilienza in ambito urbano**, con particolare attenzione alla scuola e alla pianificazione mirata al miglioramento dei servizi di trasporto, turismo e retail.

WINDTRE ha così rafforzato il proprio portafoglio di servizi in partnership con aziende innovative del mondo ICT:

- Easy Wi-Fly e digital boards per le scuole:** un servizio innovativo per dotare le Istituzioni scolastiche di una rete Wi-Fi in grado di interconnettere gli spazi didattici e amministrativi delle singole scuole, rendendoli disponibili online e condivisibili a tutto il corpo docenti. Attraverso un **portale personalizzato** per ciascuna scuola, gli studenti, i docenti e tutto il personale dell'istituto possono utilizzare la connettività dati realizzata con Easy Wi-Fly e **condividere tutte le risorse** connesse della scuola, nonché accedere a Internet in modo gratuito e sicuro, grazie alla piena conformità della soluzione con le normative. In aggiunta ai tipici servizi di connettività e all'accesso a Internet, la soluzione consente, grazie alla **dotazione di lavagne digitali**, di nuove modalità di condivisione e collaborazione innovative. In più, è possibile costruire o arricchire rapidamente il database degli utenti che possono beneficiare di comunicazioni di vario tipo; campagne di informazione tramite invio di sms/e-mail o notifiche push su app per eventi particolari o appuntamenti ricorrenti; servizi per Docenti e Studenti quali tutorial e tool online, accesso a e-book e pagine Web con contenuti certificati, utilizzabili con ogni tipo di device (Smartphone, Tablet, PC, Laptop).



- **Big data Analytics per il trasporto, il turismo, il commercio:** il cruscotto web realizzato per chi si occupa di pianificazione, gestione e analisi della mobilità urbana, turismo o commercio, in grado di analizzare gli spostamenti delle persone in determinate aree di interesse in modo semplice ed efficace, basandosi su dati anonimi provenienti da milioni di clienti ed elaborati da sofisticati algoritmi creati ad hoc.

BEYOND 5G TRIAL: TRA FUTURO E INNOVAZIONE



Nel corso del 2021, WINDTRE ha dato seguito al proprio impegno di promuovere attività di ricerca e divulgazione tecnologica rinnovando la partnership con ZTE, azienda cinese leader nelle telecomunicazioni e nella tecnologia 5G, in merito all'utilizzo del laboratorio ZIRC (ZTE Innovation & Research Centre).

Parte del Tecnopolo d'Abruzzo, il laboratorio ZIRC ha ospitato la sperimentazione 5G e mira a promuovere future progettualità innovative per la città de L'Aquila, ad esempio il progetto SICURA, parte del bando MiSE Casa delle Tecnologie Emergenti (CTE) o il progetto EXTENSION legato al bando ESA in ambito culturale.

Sempre nell'ambito del bando MiSE Casa delle Tecnologie Emergenti, WINDTRE ha sottoscritto un **accordo con il Comune di Roma Capitale** in qualità di corporate partner. Obiettivo della collaborazione è supportare la realizzazione di un Open Tech Lab presso la Stazione Tiburtina in cui **favorire l'incontro tra imprese, startup, enti di ricerca, Università e Pubblica Amministrazione e sperimentare servizi innovativi** utili alla cittadinanza e al tessuto imprenditoriale del territorio in ottica di smart city. WINDTRE ha proposto ai partecipanti dell'Open Tech Lab

una **sfida per l'integrazione della tecnologia 5G con funzionalità Blockchain, IOT e Intelligenza Artificiale** per generare servizi volti al miglioramento della mobilità cittadina. Una delle possibili aree di applicazione di queste tecnologie è nel tracciamento e realizzazione di nuovi modelli di gestione dei biglietti di trasporto identificando modelli quali il pay-per-use collegato ai percorsi effettivamente utilizzati e nuovi modelli di pagamento digitali collegabili anche all'utilizzo del credito telefonico. Tutte le percorrenze su linee cittadine in copertura 5G potranno essere facilmente calcolate, eventualmente con l'ausilio di algoritmi di ottimizzazione, e l'integrazione con sistemi di pagamento digitali permetterà di evitare i biglietti cartacei, garantendo un risparmio energetico dimostrabile.

WINDTRE ha partecipato al programma **Federated Innovation@MIND**, un **modello collaborativo pubblico-privato** nato all'interno di MIND - il nuovo distretto dell'innovazione che sta crescendo nell'ex area EXPO di Milano -, in cui ha collaborato con altri partner di rilievo alla **realizzazione di un'aula del futuro** per dimostrare come l'utilizzo delle tecnologie digitali e dell'IoT, insieme all'adozione di nuove pratiche di insegnamento, possa contribuire al rendere la scuola più resiliente e abbattere le barriere del digital divide per le aree meno fortunate del Paese. Il programma offre la possibilità di migliorare la comunicazione e collaborazione tra studenti e docenti e l'occasione di monitorare i parametri di qualità ambientale.

WINDTRE si è fatta promotrice, attraverso Asstel (associazione di categoria di Confindustria) del **progetto Smart School, che propone una soluzione integrata** a 360 gradi per rispondere alle esigenze degli studenti, dei docenti, dei dirigenti scolastici, delle famiglie e del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca **per una scuola digitale** che metta a disposizione degli utenti uno strumento semplice, economico ed efficiente.



EMISSIONI ELETTROMAGNETICHE

WINDTRE **monitora costantemente e con attenzione che i propri impianti generino emissioni elettromagnetiche al di sotto dei limiti**, molto stringenti, previsti dalla normativa italiana (6 V/m, nelle aree densamente frequentate, come valore medio giornaliero).

Il controllo effettuato prevede, sia per i nuovi impianti che per quelli esistenti, un monitoraggio preventivo delle emissioni elettromagnetiche. Una volta acquisite le autorizzazioni da parte degli enti competenti (Arpa, Comune, Sovrintendenze ecc.), WINDTRE verifica con attenzione costante i contatori per garantire che gli apparati non superino il livello di potenza e di emissioni stabiliti per l'area di riferimento.

A partire dal 2015 WINDTRE **pubblica sui siti delle ARPA regionali i dati di monitoraggio** dei suoi impianti a cui si applica la normativa del 02/12/2014⁷⁶, che richiede la verifica della potenza media oraria e giornaliera.

Gli impatti dell'elettromagnetismo, soprattutto dopo l'avvento del 5G, suscitano preoccupazioni nell'opinione pubblica. Per questo, grazie al supporto dell'associazione di categoria ASSTEL - Assotelecomunicazioni, l'azienda promuove l'approfondimento di questi temi e partecipa alle iniziative di studio e ricerca necessarie per monitorare da vicino l'impatto della sua rete e garantire in modo trasparente i più alti livelli di sicurezza per i territori e i loro abitanti.

⁷⁶ D.M. 02.12.2014, "Linee guida, relative alla definizione delle modalità con cui gli operatori forniscono all'ISPRA e alle ARPA/APPA i dati di potenza degli impianti e alla definizione dei fattori di riduzione della potenza da applicare nelle stime previsionali per tener conto della variabilità temporale dell'emissione degli impianti nell'arco delle 24 ore" (GU 22.12.2014 n. 296)

LA PARTNERSHIP CON ITALGAS

WINDTRE ha avviato una collaborazione con Italgas, principale distributore del gas in Italia, per supportare la digitalizzazione dell'intera rete gas controllata dall'operatore, facendo leva sulle proprie competenze NB-IoT.

La soluzione sviluppata su misura prevede il collegamento tra SIM IoT, un APN privato e una piattaforma di gestione Cisco/Jasper, così da permettere la trasmissione sicura dei dati di rete di Italgas verso i datacenter.

Questo sistema ha permesso a Italgas di monitorare le operazioni di rete in tempo reale, gestire gli allarmi, svolgere analisi di big data e fare manutenzione predittiva. Ha anche abilitato la lettura dei consumi di gas da remoto così da ridurre gli spostamenti delle persone di Italgas per fare le letture in presenza. In questo modo, è stato possibile aumentare l'efficienza operativa, riducendo allo stesso tempo il carburante necessario per gli spostamenti.



2015

Anno dal quale WINDTRE pubblica, sui siti delle ARPA regionali, i dati di monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche

NEGOZI PIÙ GREEN

WINDTRE è impegnata in un'attività di **restyling dei propri negozi al fine di renderli maggiormente sostenibili** nelle loro attività quotidiane.

Nel 2021 i negozi sono stati dotati di una nuova tipologia di **illuminazione a LED** oltre che di una piattaforma che monitora 15 parametri per ogni negozio per migliorare la qualità dell'aria e l'efficienza degli impianti di ricambio dell'aria.

La transizione sostenibile è proseguita con l'introduzione di un nuovo sistema per la firma elettronica **(OTP : One Time Password) che ha eliminato la necessità di stampare i contratti**, il test di un sistema di verifica dei documenti **SMART SCANNER, che ha eliminato la necessità di fotocopiare i documenti** dei clienti e di conservare la copia cartacea dei loro contratti oltre al completamento dell'infrastruttura di digital signage in tutti gli store monomarca, con una forte riduzione dei consumi di carta.

Inoltre, sempre nel 2021 è stata fornita ai dipendenti una nuova **divisa ecosostenibile** realizzata secondo i criteri dell'OEKO-TEX Standard 100, la certificazione che attesta la qualità dei materiali utilizzati, oltre che l'ecocompatibilità del processo produttivo.



CHIUDERE IL CERCHIO

WINDTRE, attraverso una rete capillare di oltre 500 centri presenti sul territorio nazionale, offre un'ampia e completa gamma di servizi post-vendita dei dispositivi, garantendo riparazioni di ottima qualità con ricambi originali in tempi molto brevi, anche nell'ottica di riutilizzo ed estensione della vita utile del prodotto.

L'obiettivo è quello di **migliorare la soddisfazione del cliente ed estendere il ciclo di vita dei dispositivi** fornendo opzioni per i clienti per riutilizzare e riparare i loro prodotti.

In oltre il 40% dei casi, WINDTRE sostituisce i modem non funzionanti con prodotti usati e successivamente rigenerati da società specializzate, consentendo al cliente di rete fissa di utilizzare un prodotto perfettamente funzionante limitando la produzione di rifiuti elettronici.

Analogamente, per i clienti mobile business, viene fornito un servizio kasko che consente di ricevere uno smartphone ricondizionato in sostituzione di quello guasto per oltre l'80% delle sostituzioni. In entrambi i casi, i prodotti guasti ritirati, se idonei, potranno essere a loro volta ricondizionati e riutilizzati per una nuova sostituzione.

Per i clienti mobile consumer, WINDTRE in partnership con Bolltech ha attivato i servizi Reload, che prevedono di poter sostituire lo smartphone con un prodotto rigenerato o riparato.

Si tratta di servizi che, a fronte di una piccola quota mensile, permettono di sostituire il proprio Smartphone con un modello nuovo o rigenerato di grado A (ovvero semi nuovo o pari al nuovo) con consegna in 1 giorno lavorativo nelle maggiori città (Roma, Milano, Napoli, Torino, Genova, Bologna, Firenze e Bari), offerto tramite il partner commerciale Bolttech device protection (Italy) S.r.l.



40%

In oltre il 40% dei casi, WINDTRE sostituisce i modem non funzionanti con prodotti usati e successivamente rigenerati da società specializzate

VERY MOBILE: SIM GREEN E CELLULARI RICONDIZIONATI

Anche Very, brand del gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche Wind Tre S.p.A. è da sempre attento alle tematiche ambientali e a ottobre 2021 è stato il primo operatore semi-virtuale a lanciare sul mercato la sua SIM ecosostenibile, disponibile per chi acquista online, nei negozi e tramite il 1929.

La **SIM ecosostenibile** è più piccola del 50% di una SIM standard ed è **realizzata con plastica 100% riciclata** attraverso un processo produttivo che azzerà le emissioni di CO₂. La plastica di questa nuova SIM Very deriva infatti dal polistirolo recuperato da frigoriferi smaltiti da consumatori: la classica plastica bianca presente al loro interno, che viene trasformata in materiale grezzo utilizzato per realizzare il corpo “finito” della SIM. Una forma di riciclo a basso impatto all’insegna della sostenibilità. A seguire, anche il brand WINDTRE ha adottato la eco-sim a partire dai primi mesi del 2022.

L’attenzione alle tematiche ‘green’ è parte del DNA del brand Very, che il 14 febbraio 2022 ha lanciato sul proprio sito anche la vendita di **smartphone ricondizionati**, in partnership con la società austriaca refurbished™. Convenienti ed ecosostenibili, gli smartphone rigenerati consentono un risparmio sia in termini economici che di emissioni di CO₂; inoltre, per ogni smartphone acquistato non solo il cliente potrà ricevere in omaggio una **cover eco-friendly**, ma verrà piantato un albero in Madagascar, Haiti, Nepal, Mozambico, Kenya o Indonesia.

Queste iniziative concrete continuano un percorso all’insegna dell’attenzione all’ambiente già avviato da Very attraverso altre attività, che vanno dalla realizzazione del sito verycreativi.it, che permette a chiunque di esprimersi creativamente senza sporcare i muri delle città, alla pulizia del Parco Schuster di Roma con Legambiente, sino ad un’affissione, installata a Genova a dicembre 2020, in grado di purificare l’aria grazie ad uno speciale tessuto.

Very Mobile infine è stato anche il primo operatore semi-virtuale ad avere lanciato le eSIM, che consentono di attivare un’offerta senza dover inserire una scheda fisica nello smartphone.

WINDTRE LUCE E GAS POWERED BY ACEA ENERGIA

Nel secondo semestre 2021, WIND TRE e ACEA Energia hanno avviato una collaborazione che ha coinvolto 12 Regioni italiane e che a inizio 2022 è stata estesa a tutto il territorio nazionale coinvolgendo quasi 3.000 punti vendita WINDTRE, per promuovere e commercializzare l’offerta “WINDTRE LUCE&GAS Powered by ACEA Energia”.

L’obiettivo è quello di sfruttare l’affidabilità e la qualità WINDTRE insieme alla capillarità della rete vendita e all’esperienza consolidata di Acea Energia, che agisce in qualità di fornitore tecnico, per proporre un’offerta aperta a tutti all’insegna della trasparenza e della prossimità garantendo nel contempo un approccio ecosostenibile grazie **alla Luce che è al 100% attestata da Garanzie d’Origine** ossia dalla certificazione elettronica che attesta l’origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica, **e al GAS con compensazione delle emissioni di CO₂** ottenuta tramite l’acquisto di crediti di carbonio certificati. In più chi è cliente WINDTRE può beneficiare di un vantaggio esclusivo.



COME NASCE QUESTO DOCUMENTO

Il Sustainability Report testimonia, anno dopo anno, l'impegno di WINDTRE a rendicontare e comunicare ai propri stakeholder le prestazioni ambientali, sociali e di governance del Gruppo, confermando una prassi già consolidata sin dal 2003.

Le informazioni riportate all'interno del presente documento fanno riferimento all'anno fiscale 2021 (1° gennaio - 31 dicembre) e sono messe a confronto con i dati relativi al 2020, 2019, 2018 e al 2017, laddove possibile. I dati economici e finanziari e i principali indicatori sono in linea con quanto riportato nel *reporting package* che la società fornisce al proprio azionista [GRI 102-45 e GRI 102-50].

Il presente documento è stato elaborato in conformità con i GRI Standards 2016 della Global Reporting Initiative, opzione Core, considerati oggi gli standard più diffusi a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità [GRI 102-54]. La corrispondenza tra i contenuti e i requisiti dei GRI Standards è segnalata nel testo con una serie di codici identificativi che iniziano con GRI e che sono riportati tra parentesi quadre.

In accordo con i GRI Standards 2016, l'edizione 2021 dell'ESG Report di WINDTRE è stata costruita attorno ai 7 temi materiali individuati attraverso l'analisi di materialità, processo che permette di stabilire una soglia oltre la quale un tema diventa sufficientemente rilevante da essere rendicontato. In particolare, il GRI definisce i temi materiali come quegli argomenti utili a rappresentare gli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'organizzazione e, quindi, in grado di influenzarne le decisioni e quelle dei suoi stakeholder.

Nell'Indice dei contenuti GRI sono riportati l'elenco dei temi materiali oggetto del presente documento e la loro correlazione con gli aspetti specifici dei GRI Standards.

I contenuti del Sustainability Report sono frutto di un lavoro collettivo, a cui hanno partecipato tutte le funzioni di WINDTRE, raccogliendo ciascuna le informazioni più rilevanti relativamente alle attività di propria competenza e costituendo un flusso informativo completo e puntuale che ha garantito la solidità del modello di rendicontazione adottato. La Direzione External Affairs & Sustainability ha coordinato il progetto, assicurando un risultato organico.

L'indice delle *disclosures* GRI rendicontate è riportato in coda al presente documento. Il Sustainability Report è disponibile sul nostro sito Internet **www.windtregroup.it**. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la Direzione External Affairs & Sustainability di WINDTRE ai seguenti recapiti [GRI 102-53]:

WINDTRE S.p.A.

L.go Metropolitana, 5 - 20017 Milano-Rho
Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma

External Affairs & Sustainability

sustainability@windtre.it

Informativa generale																							
Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo																					
Profilo dell'organizzazione																							
102-1	Nome dell'organizzazione	WINDTRE S.p.A.																					
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Chi siamo (p.34)																					
102-3	Luogo della sede principale	La sede legale e principale sede operativa del Gruppo si trova a Rho, in provincia di Milano, in Largo Metropolitana, 5. L'azienda è anche presente a Roma, in Via Cesare Giulio Viola n. 48, con un'altra importante sede operativa del Gruppo.																					
102-4	Luogo delle attività	L'azienda opera in Italia																					
102-5	Proprietà e forma giuridica	<p>Il capitale sociale di WINDTRE S.p.A., pari ad 474.303.795 euro, interamente versato, è posseduto al 100% da WINDTRE Italia S.p.A., a sua volta interamente controllata (100%) da VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. WINDTRE, a sua volta, possiede interamente le società, Wind Tre Retail S.r.l. e 3Lettronica Industriale S.p.A., mentre ha alcune partecipazioni di minoranza in altre società.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Società contr oollate e partecipate di WINDTRE al 31.12.2021</th> <th>Sede della Società/ Consorzio</th> <th>Percentuale del capitale sociale/ fondo consortile detenuto da WindTre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3Lettronica Industriale S.p.A.</td> <td>Italia</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>WIND Retail S.r.l.</td> <td>Italia</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Mix s.r.l.</td> <td>Italia</td> <td>9,75%</td> </tr> <tr> <td>CONSEL - Consorzio ELIS a r. l.</td> <td>Italia</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Janna S.c.ar.l.</td> <td>Italia</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>CAMPANIA DIGITAL INNOVATION HUB - RETE CONFINDUSTRIA SCARL</td> <td>Italia</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Società contr oollate e partecipate di WINDTRE al 31.12.2021	Sede della Società/ Consorzio	Percentuale del capitale sociale/ fondo consortile detenuto da WindTre	3Lettronica Industriale S.p.A.	Italia	100%	WIND Retail S.r.l.	Italia	100%	Mix s.r.l.	Italia	9,75%	CONSEL - Consorzio ELIS a r. l.	Italia	1%	Janna S.c.ar.l.	Italia	17%	CAMPANIA DIGITAL INNOVATION HUB - RETE CONFINDUSTRIA SCARL	Italia	10%
Società contr oollate e partecipate di WINDTRE al 31.12.2021	Sede della Società/ Consorzio	Percentuale del capitale sociale/ fondo consortile detenuto da WindTre																					
3Lettronica Industriale S.p.A.	Italia	100%																					
WIND Retail S.r.l.	Italia	100%																					
Mix s.r.l.	Italia	9,75%																					
CONSEL - Consorzio ELIS a r. l.	Italia	1%																					
Janna S.c.ar.l.	Italia	17%																					
CAMPANIA DIGITAL INNOVATION HUB - RETE CONFINDUSTRIA SCARL	Italia	10%																					
102-6	Mercati serviti	Chi siamo (p.34)																					
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Al 31 dicembre 2021 il numero totale di dipendenti è pari 6.693; la quota del mercato mobile è del 26,5% per Human SIM (report AGCom n.1/2022); i ricavi sono pari a 4,6 miliardi di euro; gli investimenti nel 2021 sono pari a 1,3 miliardi di euro; la copertura della rete è pari ad oltre il 99% della popolazione.																					

Informativa generale		
Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	<p>"Più vicini alle nostre persone - La squadra WINDTRE (p. 176)</p> <p>I dati del personale per il 2021 si riferiscono alle società WINDTRE S.p.A., WINDTRE Italia S.p.A., WINDTRE Retail S.r.l, diverso dal perimetro degli scorsi anni che comprendeva anche 3Lettronica Industriale S.p.A. e CKHNI. 3Elettronica industriale non aveva più dipendenti a partire da febbraio 2020 e il 100% di CKHNI è stato ceduto da WINDTRE alla Ck Hutchison Holding Investments sarl (società del gruppo CKHH) a luglio 2020.</p> <p>Poiché le attività di WINDTRE non sono stagionali, le caratteristiche della popolazione aziendale non subiscono variazioni nell'arco dell'anno [GRI 102-8e]. I lavoratori non dipendenti, che costituiscono il 6% rispetto al totale, sono prevalentemente consulenti addetti alla vendita nei negozi del brand WINDTRE Retail [GRI 102-8d]. Dal punto di vista della ripartizione per livello contrattuale, la consistenza dell'organico si mantiene in linea con gli anni precedenti. WINDTRE opera esclusivamente in Italia."</p>
102-9	Catena di fornitura	Etica e integrità di business - Una filiera responsabile (p. 95)
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Non si registrano modifiche significative rispetto alla precedente edizione
102-11	Principio di precauzione	Il principio di precauzione è parte integrante dei principi etici e delle direttive manageriali ed è monitorato nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato (Total Quality Management) che assicura una tempestiva identificazione dei rischi e l'adozione di opportune misure preventive.
102-12	Iniziative esterne	WINDTRE promuove numerose iniziative esterne anche in collaborazione con altre realtà. Per una visione completa si rimanda alle sezioni del documento: Più Responsabilità, Più Umanità, Più Green.
102-13	Adesione ad associazioni	<ul style="list-style-type: none"> ASSTEL, l'organizzazione di Confindustria che rappresenta le aziende di telecomunicazioni; CONSEL, Consorzio ELIS per la formazione professionale superiore, il cui obiettivo primario è favorire la transizione dei giovani verso il mondo del lavoro.
Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder (p. 4)
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Scenario (p. 20)

Informativa generale		
Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Etica ed integrità nel business - Gli strumenti di Governance e i sistemi di gestione (p. 90)
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Etica e integrità nel business - Whistleblowing (p.96)
Governance		
102-18	Struttura della governance	<p>Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. è composto da sei membri: Fok Kin Ning Canning (Presidente); Jeffrey Alan Hedberg (Amministratore Delegato); Christian Nicolas Roger Salbaing (Consigliere); Frank John Sixt (Consigliere); Edith Shih (Consigliere); Stefano Invernizzi (Consigliere). Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono riconosciuti i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto della società per quanto concerne la rappresentanza sociale ed il funzionamento degli organi sociali. Non sono stati istituiti Comitati Esecutivi ai sensi dell'art. 2381 del Codice Civile.</p> <p>Il Collegio Sindacale di Wind Tre S.p.A., ovvero l'organo di controllo interno della gestione della società, è composto da 3 sindaci effettivi e da 2 sindaci supplenti: Marcello Romano - Presidente del Collegio Sindacale; Roberto Colussi - Sindaco effettivo; Luca Occhetta - Sindaco effettivo; Fabio Carusi - Sindaco supplente; Giuseppe Tarantino - Sindaco supplente. La selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale viene effettuata con l'approvazione dell'azionista ultimo CK Hutchison Holdings Ltd, in conformità alle regole di Corporate Governance di gruppo. Per quanto riguarda il Consiglio di Amministrazione, l'assemblea non ha deliberato alcun compenso."</p>
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Fok Kin Ning Canning
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Molto più vicini per un futuro più sostenibile - Il piano ESG 2030 (p.54)
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Tabella: I nostri stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il contratto offerto a tutti i dipendenti dell'azienda è stato negoziato con le organizzazioni sindacali
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Tabella: I nostri stakeholder

Informativa generale		
Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Tabella: I nostri stakeholder
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Tabella: I nostri stakeholder
Pratiche di rendicontazione		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Gruppo WIND TRE Italia S.p.a, costituito dalle sue controllate WINDTRE S.p.A., Wind Tre Retail S.r.l. e 3Lettronica Industriale S.p.A.
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Tabella: I temi rilevanti
102-47	Elenco dei temi materiali	Tabella: I temi rilevanti
102-48	Revisione delle informazioni	Non si registrano modifiche significative rispetto alla precedente edizione
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Non si registrano modifiche significative rispetto alla precedente edizione in relazione ai temi materiali. WINDTRE ha deciso di adottare, a partire dal 2021, tre aree di interesse al posto delle quattro aree dell'esercizio precedente. Le tre aree rappresentano gli ambiti ESG: E (Environmental) come Più Green, S (Social) come Più Umanità e G (Governance) come Più Responsabilità
102-50	Periodo di rendicontazione	1 gennaio 2021-31 dicembre 2021
102-51	Data del report più recente	giu-21
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la funzione External Affairs & Sustainability di WINDTRE all'indirizzo e-mail: sustainability@windtre.it
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Come nasce questo documento (p.218)
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice GRI
102-56	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato sottoposto a verifica esterna da parte di Ente Terzo.

Standard specifici		
Informativa	Descrizione	Capitolo/paragrafo
Decarbonizzazione		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Decarbonizzazione (p. 188ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Decarbonizzazione (p. 188ss.)
GRI 302: Energia 2016; GRI 305: Emissioni 2016		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Decarbonizzazione - Obiettivo: zero emissioni al 2030 (p. 195)
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Decarbonizzazione - Obiettivo: zero emissioni al 2030 (p. 195)
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Decarbonizzazione - Obiettivo: zero emissioni al 2030 (p. 195)
Tecnologie smart per l'ambiente e la salute		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tecnologie smart per l'ambiente (p.204ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Tecnologie smart per l'ambiente (p.204ss.)
203-2a	Esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi	Tecnologie smart per l'ambiente (p.204ss.)
Apprendimento digitale continuo		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Apprendimento digitale continuo (p.156ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	

Standard specifici		
Informativa	Descrizione	Capitolo/paragrafo
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Apprendimento digitale continuo (p.156ss.)
Digital divide		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Digital Divide (p.118ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Digital Divide (p.118ss.)
Inclusione delle disabilità		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Inclusione delle disabilità (p. 140ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Inclusione delle disabilità (p. 140ss.)
Cybersecurity e privacy		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cybersecurity e Privacy (p. 72ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
Tutela dei minori in ambito digitale		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tutela dei minori in ambito digitale (p. 64ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	

Standard specifici		
Informativa	Descrizione	Capitolo/paragrafo
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-2a	Esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi	Tutela dei minori in ambito digitale (p. 64ss.)
GRI 418: Privacy dei clienti 2016		
418-1b	Il numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	Cybersecurity e Privacy - La protezione dei dati (p. 85)
Vicini ai clienti		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Più vicini ai nostri clienti (p. 98ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 417: Marketing e etichettatura 2016		
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Più vicini ai nostri clienti - Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale (p. 113)
Vicini alle nostre persone		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Più vicini alle nostre persone (p. 170ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 401: Occupazione 2016; GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018; GRI 404: Formazione e istruzione 2016		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Più vicini alle nostre persone - La squadra WINDTRE (p. 174)
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di sicurezza	Apprendimento digitale continuo - Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 165)
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Apprendimento digitale continuo - Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 165)
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Apprendimento digitale continuo - Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 164)
405-1	"Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti 405-1b iii. Dato non rilevante"	Più vicini alle nostre persone - La squadra WINDTRE (p. 174)

Standard specifici		
Informativa	Descrizione	Capitolo/paragrafo
Etica e integrità del business		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Etica e integrità nel business (p. 86ss.)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 207: Imposte 2019		
207-1	Approccio alla fiscalità	L'approccio alla fiscalità ricade nel tema materiale Etica e integrità nel business. La responsabilità della gestione delle tematiche tributarie fa capo alla funzione fiscale, che riporta alla struttura Finance, Control & Procurement. La Tax Strategy rappresenta l'approccio definito dal CdA nella gestione delle tematiche fiscali. L'approccio fiscale è allineato alle strategie di business che fanno propri gli obiettivi di sviluppo sostenibile tramite il Piano ESG.
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Etica e integrità nel business - Una filiera responsabile (p. 95)
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	Etica e integrità nel business - Una filiera responsabile (p. 95)

I NOSTRI STAKEHOLDER E I TEMI RILEVANTI

Le relazioni di WINDTRE con le persone e le organizzazioni che sono coinvolte direttamente o indirettamente alla sua attività rivestono un grande valore per l'azienda: la fiducia e la collaborazione degli altri sono, infatti, determinanti per migliorare continuamente e realizzare progetti di interesse comune.

Gli stakeholder o "portatori di interesse" sono coloro che hanno delle legittime aspettative nei confronti di WINDTRE o che possono influire sull'operatività dell'azienda.

La tabella di pagina seguente mostra gli stakeholder di WINDTRE raggruppati in categorie. L'azienda mantiene regolari rapporti di dialogo e confronto con i suoi stakeholder.

I contatti avvengono in vario modo e con frequenza diversa a seconda delle categorie interessate, ma per tutti avvengono varie volte nel corso di un singolo esercizio. Inoltre, alcune iniziative sono organizzate specificamente in vista della redazione dell'ESG Report e del Sistema di Gestione Integrato.

Nel 2020 WINDTRE ha avviato un processo strutturato di ascolto dei propri stakeholder che ha previsto un loro coinvolgimento diretto nella costruzione di scenari e soluzioni per delineare l'ESG Plan al 2030 e contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Globale. Tale processo si è concluso a febbraio 2021. La scelta dei rappresentanti degli Stakeholder da coinvolgere in questo caso è avvenuta a partire dall'importanza dell'organizzazione quale interlocutore di WINDTRE e dalla rappresentatività della persona selezionata rispetto a tale organizzazione. La maggior parte delle attività di confronto e dialogo è comunque riconducibile alle prassi abituali di confronto e collaborazione, indipendentemente dall'attività di rendicontazione.

Nella tabella seguente vengono riportate le attività di interazione abituale con gli stakeholder condotte nel 2021 e gli argomenti che stanno più a cuore a ciascuna categoria di interlocutori. Gli stakeholder da coinvolgere nelle iniziative sono stati selezionati sulla base della loro rilevanza nei confronti delle attività svolte dall'azienda.

I NOSTRI STAKEHOLDER



Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Ecosistema Ministero dell'Ambiente Associazioni ambientaliste Agenzie specializzate (es. ARPA, APAT) 	Riduzione delle emissioni di CO ₂ Risparmio energetico Consumi di energia pulita e rinnovabile	Wind Tre insieme a WWF Italia per l'assessment delle emissioni di CO ₂ e per iniziative di GenerAzione Mare

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Azionisti e obbligazionisti <ul style="list-style-type: none"> CK Hutchison Ltd e il suo Management 	Risultati economici Corporate governance Trend di mercato Strategia aziendale Risk Management	Shareholder meetings Conference call periodiche e incontri con gli investitori Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni Raccolta dati ESG di Gruppo Analisi semestrale dei rischi
Clienti e Associazioni di consumatori <ul style="list-style-type: none"> Clienti Consumer e MicroBusiness Clienti Business Pubblica Amministrazione Associazioni dei Consumatori 	Soddisfazione dei clienti Trasparenza e marketing responsabile Privacy e sicurezza dei dati Affidabilità e copertura della rete Sicurezza dei giovani in rete Digital inclusion Innovazione tecnologica per le nuove generazioni	Indagini di customer satisfaction Servizio clienti e altre iniziative di dialogo con le Associazioni consumatori I social network Contact Center
Collettività <ul style="list-style-type: none"> Comunità territoriali e locali Terzo Settore (no-profit, Onlus, ONG, ecc.) Università e mondo della Ricerca Media e opinion leader 	Privacy e sicurezza dei dati Innovazione e open innovation Sostegno alle iniziative di solidarietà Investimenti locali Trasparenza	Neoconnessi e Neoconnessi Silver Charity Hub Insieme si può Raccolte solidali Race for the Cure Cartella sospesa
Fornitori e partner commerciali <ul style="list-style-type: none"> Fornitori di beni e prodotti Fornitori di servizi Subfornitori di beni e prodotti Rete di vendita diretta e indiretta 	Rispetto degli impegni contrattuali Continuità del rapporto Innovazione e open innovation	Convention WINDTRE Audit sui fornitori Ethical risk assessment dei fornitori Verifiche in tema di rispetto della privacy Iniziative in partnership
Istituzioni <ul style="list-style-type: none"> Enti regolari (Authority, Privacy, Antitrust, ecc.) Istituzioni del Governo nazionale e locale (Ministero delle Comunicazioni, Enti locali, ecc.) Magistratura e Procure della Repubblica Organismi di Autorità Giudiziaria (Forze di Polizia) Protezione Civile 	Affidabilità e copertura della rete Privacy e sicurezza dei dati Rispetto delle leggi	Dialogo continuo con le istituzioni locali, nazionali ed europee su tutte le tematiche inerenti Tlc ed innovazione digitale Tavoli di lavoro specifici Progetto Borghi connessi
Persone di Wind Tre <ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Collaboratori esterni Rappresentanze e Organizzazioni Sindacali 	Risultati economici Valorizzazione delle competenze Conciliazione lavoro/vita privata Pari opportunità Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Trasparenza	Community aziendali Eventi Percorsi di coinvolgimento dei nuovi talenti Engagement Survey Formazione Whistleblowing

I TEMI PIÙ RILEVANTI

I temi risultati più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholders sono dettagliati nella seguente tabella [GRI 102-46, GRI 102-47]:

Area di lavoro	Tema	Descrizione	Aspetto corrispondente GRI Standards
più Responsabilità	Tutela dei minori in ambito digitale	Fornire in maniera chiara ed efficace agli utenti più giovani e/o inesperti gli strumenti per riconoscere e proteggersi da soprusi, informazioni false o violente e per evitare in generale qualsiasi condizione di disagio che possa derivare da un uso scorretto delle tecnologie digitali.	203-Impatti economici indiretti
	Cybersecurity e privacy	Garantire la massima tutela dei dati, investendo in un'infrastruttura di cybersecurity e proteggendo questo patrimonio di dati per tutelare la privacy dei clienti e i loro dati sensibili e garantire in ogni momento il rispetto delle disposizioni più recenti del Regolamento Generale per i Dati Personali.	203-Impatti economici indiretti
	Etica e integrità nel business	Valutare attentamente l'intera filiera e i partner con cui si collabora per garantire trasparenza delle attività e sviluppare una solida struttura di Corporate Governance per tutelare i diritti e gli interessi degli investitori e di tutti gli stakeholder.	GRI 308-1 nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali, GRI 414-1 nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali
	Vicini ai clienti	Offrire una customer experience d'eccellenza per valorizzare la relazione con i clienti nel segno dell'affidabilità e della trasparenza, migliorando costantemente il servizio offerto, grazie al dialogo con i clienti e le associazioni dei consumatori e all'ascolto delle esigenze.	417-3 casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing

Area di lavoro	Tema	Descrizione	Aspetto corrispondente GRI Standards
più Umanità	Digital divide	Ridurre, fino a superare, il digital divide, e continuare ad impegnarsi per portare le tecnologie digitali ovunque, assicurando lo sviluppo di una rete inclusiva, accessibile e conveniente, a beneficio dei segmenti di popolazione escluse per motivi sociodemografici e/o economici, come chi vive in aree svantaggiate o remote, le piccole imprese lontane dai mercati, le persone anziane, in difficoltà economica o che non hanno accesso alla connettività domestica o mobile.	203-Impatti economici indiretti
	Apprendimento digitale continuo	Supportare i giovani e le loro famiglie nelle sfide di un'istruzione sempre più ibrida, tra digitale e fisico. Promuovere tra i giovani l'apprendimento digitale continuo. Preparare le persone di WINDTRE ad affrontare le sfide del futuro. Sostenere programmi di formazione per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze. Individuare e far crescere i giovani talenti.	203-Impatti economici indiretti
	Vicini alle nostre persone	Promuovere l'equilibrio tra lavoro e vita privata, la diversità e le pari opportunità, instaurando un dialogo aperto con i propri dipendenti per monitorare costantemente i loro bisogni e migliorare il loro benessere.	401-1 Nuove assunzioni e turnover 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di sicurezza 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
	Inclusione delle disabilità	Ascoltare e reagire prontamente ai bisogni delle persone affette da disabilità, anche attraverso il dialogo con le relative associazioni e organizzazioni del terzo settore. Offrire alle persone affette da disabilità un ambiente di lavoro su misura delle loro esigenze. Rendere i nostri canali digitali accessibili a tutti.	203-Impatti economici indiretti
Più Green	Decarbonizzazione	Ridurre il proprio impatto in termini di emissioni di CO ₂ delle attività, delle strutture e dei servizi offerti.	GRI 302-Energia; GRI 305-Emissioni
	Tecnologie smart per l'ambiente	Agevolare la ricerca e la creazione di infrastrutture di rete che supportino la diffusione di tecnologie innovative, intercettando le opportunità di contaminazione con altri settori, tra cui la sanità e i settori ad alto impatto ambientale, dove le tecnologie smart possono contribuire a ridurre i consumi energetici e quindi le emissioni di CO ₂ così come a digitalizzare processi che altrimenti richiederebbero un alto consumo di risorse.	203-Impatti economici indiretti

CRITERI DI CALCOLO

Consumi di energia elettrica

I dati relativi ai consumi di energia elettrica includono una stima dei consumi dei siti condivisi con altri operatori ascrivibili a WINDTRE. All'interno di tale calcolo è stata inclusa una stima dei consumi delle società Galata S.p.A e CKHNI (oggi Cellnex) per i servizi offerti a WINDTRE con apparati di sua proprietà (criterio operativo). I consumi diretti di energia elettrica legati al consumo di gasolio (gruppi elettrogeni) sono stati stimati considerando i litri di diesel consumati nell'anno di riferimento, moltiplicati per il coefficiente di conversione kWh/litro proposto dal Green House Gas Protocol.

Fattori di conversione utilizzati [GRI 302-1g]:

- Litro di diesel/kWh: 10,63
- Metro cubo di gas naturale/kWh: 11,01
- kWh/GJ: 0,0036

Emissioni di gas serra

L'approccio di consolidamento per le emissioni Scope 1 e Scope 2 è pari al controllo finanziario e operativo, per cui sono attribuite a WINDTRE tutte le emissioni delle sue controllate [GRI 305-1f, 305-2f].

Il calcolo delle emissioni di Scope 1 (dirette) prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici diretti dell'azienda. In particolare:

- Consumi diretti di combustibili: Benzina, Diesel, GPL, Metano, Biofuel (consumi legati ai generatori, al riscaldamento, ai fuochi delle mense, alla flotta aziendale di proprietà)
- Rilascio di Gas refrigeranti: (refill dei climatizzatori/celle frigorifere)

Il calcolo delle emissioni di Scope 2 (indirette) di GHG prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici indiretti dell'azienda e, in particolare, consumi di energia elettrica, consumi legati al teleriscaldamento, consumi legati al teleraffrescamento.

In particolare, per il calcolo delle emissioni di gas serra, l'organizzazione considera la somma delle emissioni di CO₂ più le emissioni di altri gas (es. CH₄ ed N₂O) espressi in CO₂ equivalente.

- Il GWP utilizzato per il CH₄ è pari a 21, mentre per l'N₂O è pari a 310 [GRI 305-1, 305-2]
- Per il calcolo delle emissioni di gas serra indirette da combustibile, sono stati utilizzati i fattori di emissione (kg di CO₂ equivalente emessa sul volume di combustibile consumato) previsti dal Green House Gas Protocol

Per il calcolo delle emissioni indirette da elettricità, i fattori di conversione derivano dalla Tabella 2.4 della pubblicazione ISPRA - Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, 2020. Il coefficiente di emissione dei consumi elettrici è determinato dalle percentuali di generazione del parco elettrico italiano nei diversi anni. In particolare, per il periodo 2019 - 2021 è stato utilizzato il fattore di emissione (gCO₂ emessa su kWh utilizzato) pari a 276,3 gCO₂/kWh; anche per gli anni 2017 e 2018 si è fatto riferimento alla stessa fonte (ISPRA - Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, 2020).

I valori di conversione applicati per il calcolo delle emissioni di GHG sono riportati di seguito.

Descrizione	Unità di misura	Coefficiente di conversione CO ₂				
		2021	2020	2019	2018	2017
Consumi elettrici	g CO ₂ /kWh	276,3	276,3	276,3	281,4	308,1
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	g CO ₂ /Litro	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65
Gas naturale, riscaldamento e trazione	t CO ₂ / Stdm ³ *10 ³	1,972	1,972	1,972	1,972	1,972
Benzina	g CO ₂ /Litro	2,38	2,38	2,38	94%	2,38



DICHIAZIONE DI ASSURANCE INDIRIZZATA AGLI STAKEHOLDER DI WIND TRE S.P.A.

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. (“Bureau Veritas”) ha ricevuto da WIND TRE S.p.A. (“WIND TRE”) l’incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Sustainability Report 2021 (d’ora in avanti, “Report 2021”), con l’obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall’organizzazione nel Report 2021, in particolare Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Report 2021 è stata esclusivamente di WIND TRE. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l’applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Report 2021;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report 2021.

Le attività di verifica sono state condotte in parte da remoto, mediante video collegamento, e in parte presso la sede dell’azienda in Via Cesare Giulio Viola n.48, Roma. Riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l’intero Report 2021, con le seguenti precisazioni: per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2021 – 31 Dicembre 2021) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento.

3. CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Report 2021.

A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da WIND TRE durante il 2021 e dei principali risultati raggiunti.

Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata.

Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, WIND TRE ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nel Report 2021, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (Inclusione degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità, Completezza, Equilibrio, Chiarezza, Accuratezza, Tempestività, Comparabilità, Affidabilità). Si conferma inoltre che il Report soddisfa i requisiti GRI per un Application Level di tipo "Core" e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

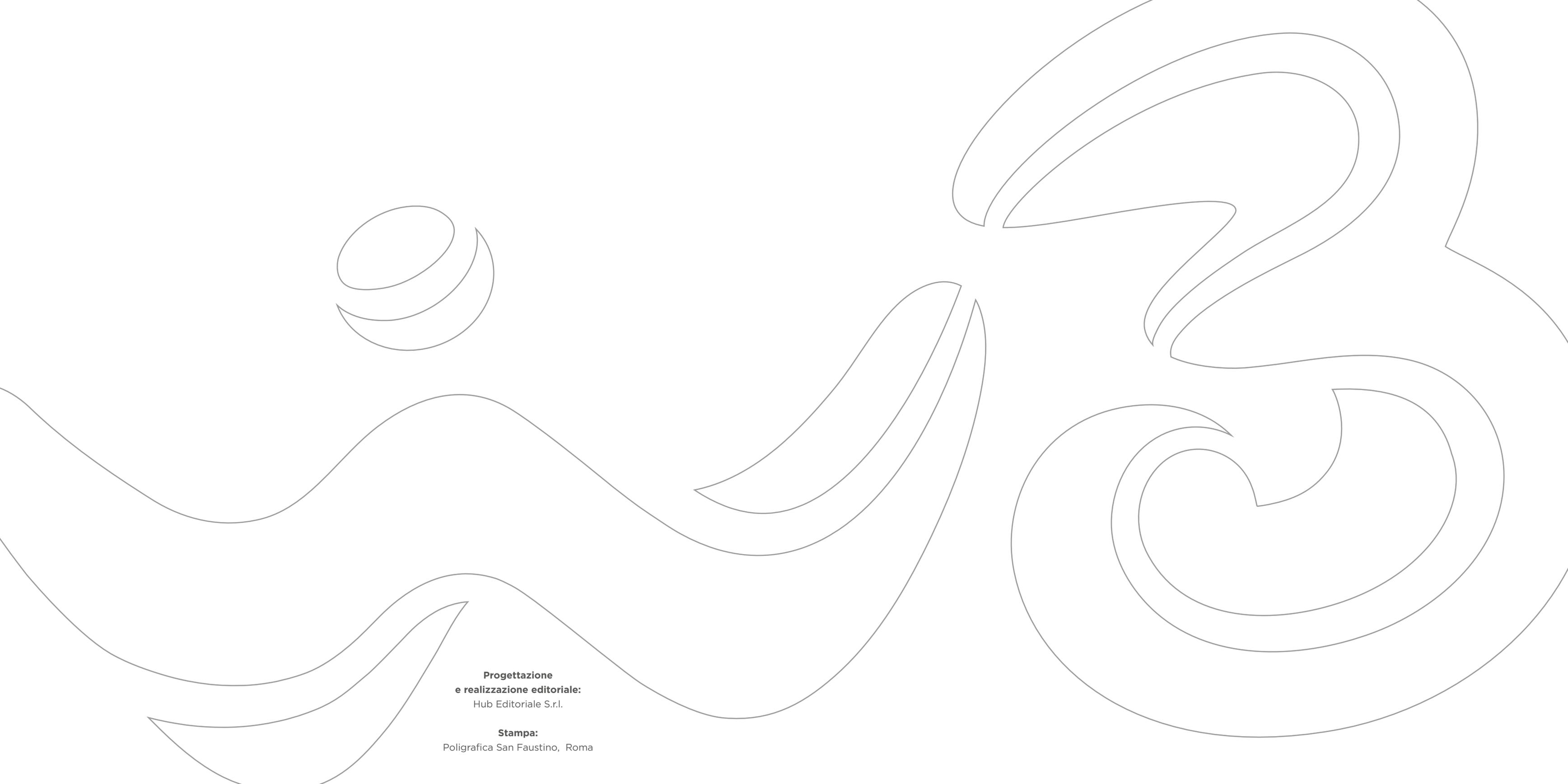
Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 79.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,9 miliardi di Euro (ricavi 2021).

Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e WIND TRE.

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 31 Maggio 2022

Giorgio Lanzafame
Local Technical Manager





**Progettazione
e realizzazione editoriale:**
Hub Editoriale S.r.l.

Stampa:
Poligrafica San Faustino, Roma

