Rapporto di sostenibilità 2024

MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

WINDTRE

Lettera agli Stakeholder

GRI 2-22

Cara lettrice, caro lettore,

nel corso degli ultimi anni Wind Tre ha integrato i principi della sostenibilità nella propria attività quotidiana, consapevole del contributo che tecnologia e digitalizzazione possono apportare allo sviluppo sostenibile della nostra società e del nostro tessuto produttivo.

Gli investimenti nella nostra capacità tecnologica sono orientati a rafforzare i fattori abilitanti della transizione sostenibile: l'acquisizione di Opnet nel 2024 e la realizzazione della rete mobile 5G standalone, presto disponibile, costituiscono testimonianze tangibili di questo sforzo. La certificazione ISO/IEC 20000-1:2018 conseguita nel 2024, che attesta l'eccellenza nella gestione dei servizi IT dell'azienda, certifica l'impegno a offrire ai nostri clienti servizi di alta qualità.

Il Piano ESG 2030, nel quale abbiamo incardinato la maggior parte delle attività capaci di generare un impatto positivo, includono obiettivi sociali, a partire dalla responsabilità che avvertiamo per un uso responsabile degli strumenti digitali da parte degli utenti più giovani: l'iniziativa di educazione digitale NeoConnessi ha raggiunto dal 2018 più di un milione e mezzo di famiglie, ogni anno entra in più di 7000 scuole elementari e nel 2025 si estenderà anche agli istituti secondari di primo grado. Iniziative affini di educazione digitale sono state portate in più di 100 comuni nelle aree interne del Paese e il nostro sforzo per accompagnare le comunità urbane nella transizione digitale si estende a 41 città lungo tutto il Paese.

Tra le persone che ci stanno più a cuore ci sono i nostri colleghi, cui sono state dedicate risorse per realizzare nel 2024 oltre 200.000 ore di formazione e iniziative per il benessere e l'uguaglianza di genere. L'impegno nei confronti della comunità delle persone di Wind Tre ci è stato riconosciuto con il conferimento per il settimo anno consecutivo della qualifica di Top Employer e con la conferma delle certificazioni Equal Salary per la parità di trattamento retributivo e SA8000 per la social accountability, nonché con l'acquisizione della certificazione UniPdr 125 per la parità di genere.

In relazione alla tutela ambientale, siamo orgogliosi di confermare l'obiettivo di azzerare le nostre emissioni di scope 1 e 2 entro il 2030, già ridotte del 38% rispetto al 2020, anno base del nostro piano. Un risultato reso possibile dall'adozione delle tecnologie più avanzate ma anche dalla forte attenzione all'ottimizzazione del funzionamento della infrastruttura di rete, così come alla sensibilità per comportamenti responsabili in tutti i campi.

Il nostro ringraziamento speciale va dunque a tutte le persone di Wind Tre, che con passione sostengono l'impegno dell'azienda nel migliorare la sostenibilità sociale e ambientale delle comunità nelle quali operiamo.

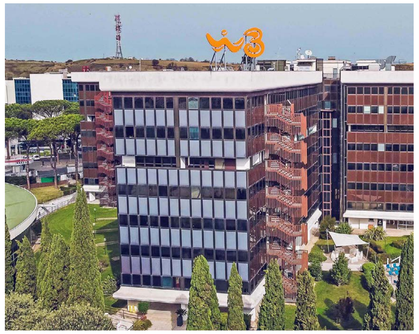
Gianluca Corti e Benoit Hanssen
Co-CEOs

Gianluca Corti

Benoit Hanssen

SOMMARIO

4
In sintesi



10
L'azienda

Chi è Wind Tre 11
Molto più vicini per un futuro più sostenibile 18

26
Più responsabilità

Etica e integrità nel business 27
Tutela dei minori in ambito digitale 34
Cybersecurity e privacy 38
Più vicini ai nostri clienti 43

48
Più umanità

Digital divide 49
Gender Parity 52
Inclusione delle disabilità 55
Apprendimento digitale continuo 58
Più vicini alle persone Wind Tre 63

71
Più green

Decarbonizzazione 72
Tecnologie smart per la società e l'ambiente 78

86
Allegati

Come nasce questo documento 86
Indice dei contenuti GRI 87
Criteri di calcolo 91
Principali procedimenti regolamentari 93
Dichiarazione di Assurance 96

IN SINTESI

ESISTIAMO PER ELIMINARE QUALSIASI DISTANZA TRA LE PERSONE

Wind Tre è una grande azienda italiana con oltre 6.500 dipendenti, che opera in diversi settori quali **telecomunicazioni fisse e mobili, energia, assicurazioni, cybersicurezza e servizi ICT**. Parte del gruppo CK Hutchison Holdings Limited, l'azienda è presente su tutto il territorio nazionale con i brand **WINDTRE** per il mercato consumer e **WINDTRE BUSINESS** per aziende e pubbliche amministrazioni.

WINDTRE è il marchio italiano leader nelle telecomunicazioni mobili, con una copertura del 99,7% in tecnologia 4G, del 97,1% in 5G DSS e del 77% in 5G TDD. Offre anche servizi di **energia** e **assicurazioni**, attraverso i brand WINDTRE LUCE & GAS e WINDTRE ASSICURAZIONI, consolidando il suo impegno nel facilitare la connessione tra le persone e supportare i clienti nelle sfide quotidiane.

WINDTRE BUSINESS supporta aziende, professionisti e amministrazioni nella trasformazione digitale e sostenibile, offrendo servizi di telefonia, connettività ultrabroadband, soluzioni di Data Analytics, Cybersecurity e Cloud.

PIÙ RESPONSABILITÀ | PIÙ UMANITÀ | PIÙ GREEN

Molto più vicini per un futuro più sostenibile

Noi di Wind Tre esistiamo per eliminare le distanze tra le persone perché crediamo che molto più vicini si possa costruire un futuro più sostenibile. Promuoviamo etica, integrità, inclusione e lavoriamo per garantire affidabilità, parità di accesso, trasparenza e un ambiente digitale più sicuro per tutti, anche per chi è più fragile. Crediamo in una tecnologia inclusiva in grado di migliorare l'ambiente, la salute e la qualità della vita delle persone. Lavoriamo per la tutela ambientale e la riduzione delle emissioni, coinvolgendo anche la nostra catena di fornitura. Mettiamo a disposizione della comunità e delle istituzioni digitalizzazione, innovazione e competenze per abilitare la transizione digitale e sostenibile garantendo vicinanza ai nostri territori.

PIÙ RESPONSABILITÀ

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

Raggiunto **l'86% degli obiettivi di performance** quantitativi associati ai 10 goal del piano ESG aziendale. Il programma continua a costituire una guida per avvicinare Wind Tre alle sfide che si è posta per il 2030

A testimonianza del coinvolgimento attivo del top management e dei diversi dipartimenti aziendali, un **set di indicatori legati al Piano ESG** fa parte stabilmente dei piani di incentivazione manageriale dell'azienda

I **temi ESG**, tra cui il tracciamento di eventi estremi dovuti al cambiamento climatico**,** sono **inclusi nell'attività Risk and Internal Control Self-Assessment** gestita dell'ambito delle attività Risk Management e parte della valutazione dei rischi di continuità operativa e disaster recovery

Il **100% dei fornitori in Albo** è stato valutato sulla base dell'**adesione ai Principi della SA8000**; il 68% è stato oggetto di assessment ESG dedicato grazie alla **partnership con il Gruppo Crif**. Pubblicata una nuova policy di sustainable procurement

Implementati percorsi di condivisione mirati alla diffusione della cultura della sostenibilità in azienda. Confermato l'invio periodico a tutte le persone Wind Tre della **Newsletter della sostenibilità**

Garantiti 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**

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

Ottenute la certificazione **ISO 20000** (Sistema di Gestione dei Servizi) e la **UNI Pdr 125:2022** (Parità di Genere. Salgono a **10** le **certificazioni** che compongono il Sistema Integrato di Wind Tre

"**NeoConnessi**" il progetto che supporta insegnanti e genitori nell'educazione consapevole all'uso del web ha raggiunto **più di 1,5 milioni di famiglie dal 2018**, nell'a.s. **2023/2024** coinvolte oltre **21.000 classi di IV e V primaria.** Diffuso il corso "**Famiglie digitali oggi: navigare insieme e in sicurezza**"

A fine 2024, sono quasi **5 milioni** le persone e le aziende protette da soluzioni di sicurezza informatica Wind Tre; **18,5 milioni di euro investiti nel solo 2024** in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi. **Rafforzata la cybersecurity per il mercato Business** con soluzioni dedicate alle PMI, strumenti di autovalutazione e servizi di sicurezza attiva

Implementate **iniziative di Service Continuity** per verificare la resilienza della rete e per garantire un'ottimale continuità del servizio

7,7 su 10, la soddisfazione complessiva dei clienti WINDTRE

Circa **2 milioni i clienti** hanno attivato e usato almeno una volta **Please Don't Call**, il servizio gratuito esteso anche alla clientela business che permette di notificare le potenziali chiamate indesiderate prima che il cliente risponda

La **reputazione aziendale è aumentata di 1,5 punti rispetto al 2023**, facendo di Wind Tre l'azienda che è cresciuta di più nel settore delle telecomunicazioni in Italia

Wind Tre per il secondo anno consecutivo si colloca nell'**1% delle migliori aziende valutate da EcoVadis**, una delle maggiori piattaforme al mondo di rating ESG

Confermato per il **settimo anno consecutivo il riconoscimento Top Employer Italia 2024**

Mantenuto il rapporto instaurato in questi anni con le **Associazioni dei consumatori**, alimentando i contenuti del protocollo di collaborazione sottoscritto con le principali associazioni del panorama nazionale

L'azienda è confermata anche nel 2024 tra i "**Leader della Sostenibilità**" del Sole 24 Ore e Statista e tra i "**Campioni della sostenibilità**" de La Repubblica e Istituto Tedesco di Qualità e Finanza

Wind Tre **supporta il Global Compact** delle Nazioni Unite, l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo

PIÙ UMANITÀ

#Digital Divide
#Gender Parity
#Apprendimento digitale continuo
#Inclusione delle disabilità
#Più vicini alle persone Wind Tre

103 i **borghi** che hanno aderito al progetto **Borghi Connessi**, nato per aiutare i piccoli comuni italiani a superare il digital divide

Lanciata l'**Accademia Borghi Connessi** indirizzata agli amministratori pubblici, percorsi formativi mirati a diffondere la conoscenza sulle nuove tecnologie che aiutano a migliorare la qualità della vita nei piccoli comuni dal punto di vista ambientale e sociale

Le **partnership con Associazione Borghi più Belli d'Italia**, **Associazione Italiana Nomadi Digitali** e **Associazione Riabitare l'Italia** e la collaborazione con **ASviS** per il **Rapporto Territori 2024**

Prima società di telecomunicazioni al mondo a ricevere la certificazione **Equal Salary**, confermata anche per il 2024 e affiancata dalla **UniPdr125** per la parità di genere

Proseguito il **percorso di inclusione sui temi LGBTQ+** con attività di comunicazione e sensibilizzazione interne e la partecipazione di Wind Tre all'annuale parata del Roma Pride

Confermato il **supporto al Centro Antiviolenza S.O.S Lei**, nato grazie alla **partnership con la Fondazione Policlinico Gemelli IRCCS** e l'**Associazione ASSOLEI**

Le competenze al centro: **oltre 200.000 le ore di formazione** erogate alle persone di Wind Tre nel solo 2024

Erogato un **nuovo corso e-learning dedicato a Copilot**, lo strumento aziendale di intelligenza artificiale generativa a disposizione delle persone di Wind Tre

Migliorato ulteriormente l'**indice di accessibilità sui siti Wind Tre**, **Very mobile**, **Wind Tre Business** e sui post social Wind Tre; erogati **2 corsi interni sull'accessibilità digitale**

Top Employer Italia per il settimo anno consecutivo, con oltre il 90% delle persone che nelle survey interne anonime dichiara di essere fiero di far parte di Wind Tre e di raccomandarla come una great place to work

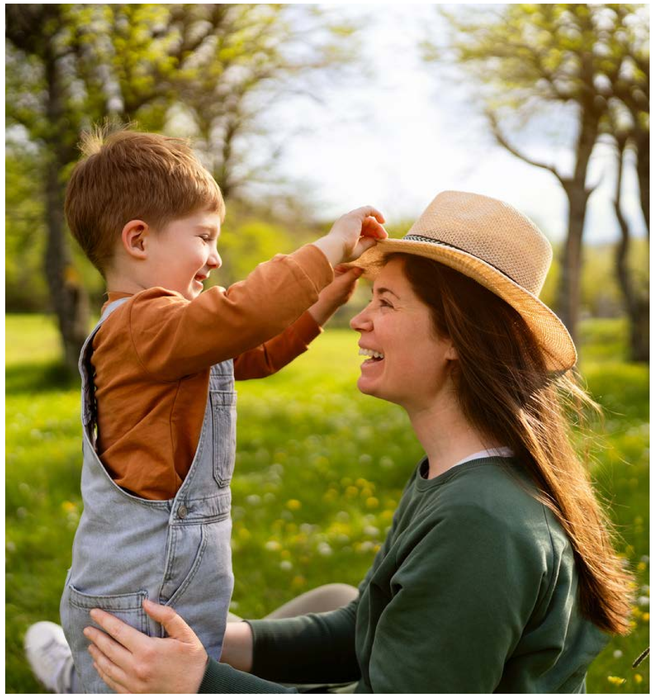
Avviate **molte iniziative di welfare per i dipendenti** per migliorare il benessere e la qualità della vita, tra cui quelle per sostenere la genitorialità

Lanciata la nuova edizione di **New Generation Program**, percorso indirizzato ai colleghi/e neoassunti/e che vede la **collaborazione tra Wind Tre e Telethon**

33 neolaureati/e coinvolti nell'Internship **Program OnStage**, nel quale studenti e studentesse, affiancati da Tutor, realizzano stage della durata di sei mesi in diverse strutture aziendali

PIÙ GREEN

#Decarbonizzazione
#Tecnologie smart per la società e l'ambiente



Ridotte del 38% le emissioni di CO_2 (Scope 1 e 2) rispetto al 2020 e confermato l'obiettivo di **azzerarle entro il 2030**

Proseguito il percorso mirato all'**ottimizzazione del funzionamento della infrastruttura di rete**, che ha mantenuto consumi elettrici pressoché costanti nonostante l'aumento esponenziale del traffico dati

Implementate 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, l'installazione di sistemi di building automation per regolare l'utilizzo degli impianti di trattamento dell'aria, in funzione della temperatura esterna

Una flotta aziendale che a fine 2024 è rappresentata per oltre un terzo **(35%) da auto elettriche o ibride**

Reso operativi i **nuovi uffici di Milano nel complesso Monterosa91**, disegnati in accordo ai massimi standard di efficientamento energetico e sostenibilità

Mantenute le tre certificazioni ambientali: **Gestione Ambientale** (ISO 14001), **Gestione Energia** (ISO 50001) ed **Emissioni Gas Serra** (ISO 14064-1) che garantiscono la certificazione indipendente delle attività

Siglati **16 nuovi protocolli di cooperazione**, portando a **41 il totale delle città italiane** attive nel progetto "**Smart City**", rivolto a supportare la trasformazione digitale e sostenibile delle città italiane

Arricchito il portafoglio di soluzioni tecnologiche che abilitano lo sviluppo digitale e sostenibile di imprese, amministrazioni e comuni, che comprende **Mass Alerting**, **Big Data Analytics**, **Soluzioni IoT**, **Easy Wi-fly** e **digital board** per le scuole

Energy Supervisor: la soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica delle aziende e della PA che nel 2024 ha supportato tra gli altri **due siti museali della regione Campania**

Il **supporto all'Amministrazione del Comune di Firenze** nelle decisioni strategiche relative a turismo, trasporti e comunicazione grazie alle soluzioni di Big Data Analytics

Affiancato il **comune di San Giorgio a Cremano** nello sviluppo del piano urbano della mobilità sostenibile

Corporate Partner delle Case delle Tecnologie Emergenti (CTE): supporto al **Campania Digital Innovation Hub** (DIHU)

La partecipazione ad eventi e convegni volti alla **promozione dell'uso delle tecnologie innovative** con lo scopo di stimolare l'approccio a una cultura digitale sempre più ampia ed inclusiva

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

La progressiva introduzione di **elementi di arredo brandizzati Luce e Gas ed Assicurazioni** presso la rete di vendita evitando l'uso di materiale cartaceo e vetrofanie

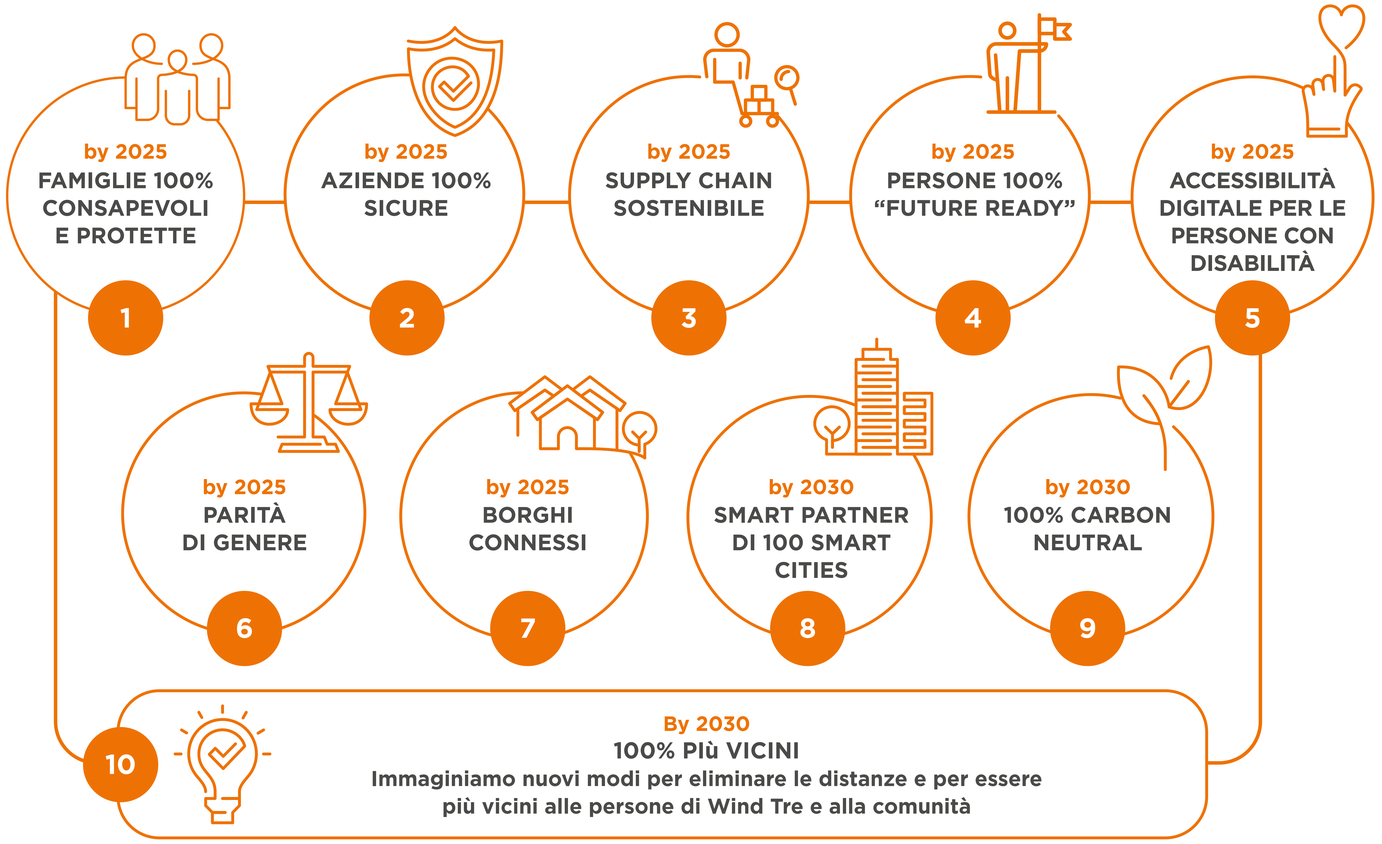
Incrementato presso i negozi Wind Tre l'utilizzo della **metodologia OTP** (One Time Password) via SMS per la firma digitale dei documenti e di altre strumentazioni come lo Smart Scanner portando ad una ulteriore riduzione del consumo di carta

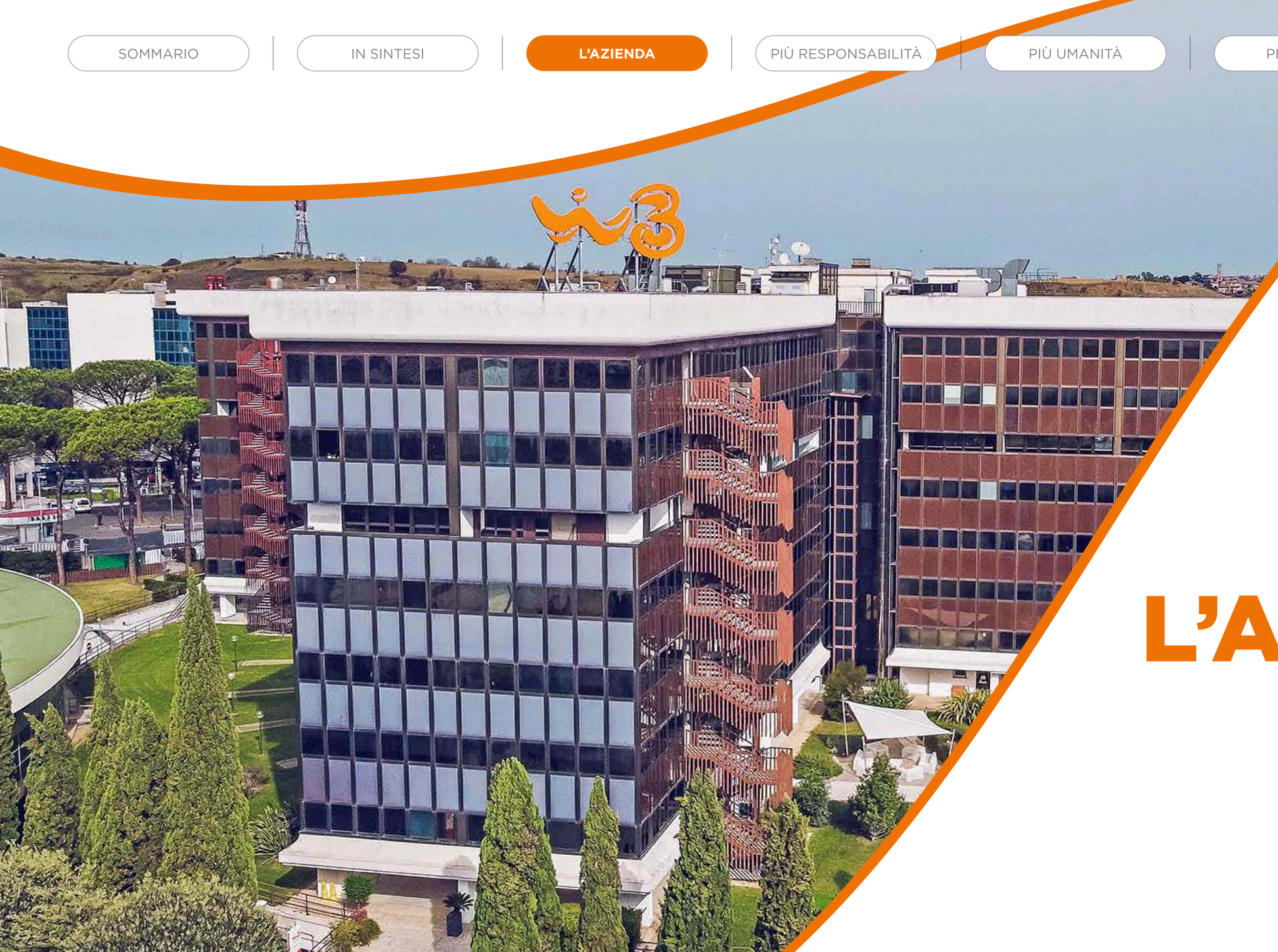
Promosso Giga Green, il programma a brand Very Mobile completamente gratuito che permette ai clienti Very di trasformare i Giga consumati in un contributo a progetti ecosostenibili, tra cui progetti di riforestazione e di pulizia spiagge sul territorio italiano

IL PIANO ESG 2030

Sulla base dei temi chiave identificati insieme a tutte le parti interessate, nel 2020 Wind Tre ha definito un **piano ESG trasversale a tutta l'azienda** e **completamente integrato con le attività di business**. Un programma concreto, misurabile e realizzato con la partecipazione di tutte le aree aziendali, che a partire dal lancio avvenuto nel 2021, di anno in anno ha portato importanti risultati. Anche nel 2024 il piano ha **raggiunto la maggior parte dei suoi obiettivi**, con positivi impatti su più fronti, tra cui sull'accresciuta capacità di creare "valore condiviso" e sulla reputation, come testimoniano gli importanti riconoscimenti ottenuti.

Il piano è composto da **10 ambiziosi obiettivi** da raggiungere **tra il 2025 e 2030**. Wind Tre ha avviato un tavolo di lavoro per un aggiornamento del proprio piano di sostenibilità che verrà presentato nel corso del 2025.





L'AZIENDA

CHI È WIND TRE

SEMPRE PIÙ UNITI
Con l'ampliamento dell'offerta, WINDTRE consolida l'impegno dell'azienda a facilitare la connessione tra le persone e a supportare i clienti nell'affrontare le sfide quotidiane

Wind Tre è una grande azienda italiana, con più di 6.500 dipendenti, che opera in diversi settori quali **telecomunicazioni fisse e mobili, energia, assicurazioni, cybersicurezza e servizi ICT per aziende e pubbliche amministrazioni.** L'azienda, parte del gruppo multinazionale **CK Hutchison Holdings Limited**, è presente capillarmente sul territorio nazionale.

I brand principali con cui opera sono WINDTRE, per il mercato consumer, e WINDTRE BUSINESS, che si rivolge ad aziende, professionisti e pubbliche amministrazioni per supportarle nella sfida della trasformazione digitale.

Nel corso del 2024 Wind Tre ha anche acquisito **Opnet**, primo operatore in Europa ad aver sviluppato una rete nazionale 5G Stand Alone e ad aver lanciato i servizi di accesso fisso su questa tecnologia in Italia per il mercato wholesale. Opnet offre ai clienti accesso neutrale a un'infrastruttura tecnologicamente avanzata, oltre all'opportunità di usufruire di accordi per l'accesso a infrastrutture terze attualmente disponibili nell'ecosistema Wind Tre.

Riconosciuta nel 2024 **"Top Employer"** per il settimo anno consecutivo, Wind Tre ha tra i suoi obiettivi di sostenibilità il benessere e l'inclusione delle persone, la tutela dell'ambiente e la creazione di un ambiente digitale più sicuro per tutti.

WINDTRE, il punto di riferimento per le famiglie italiane grazie alla sua identità multiservizio

WINDTRE è il marchio italiano che offre **connessioni, energia e prodotti assicurativi**[1]. Il brand si posiziona come l'operatore telco mobile numero uno in Italia[2] con una copertura della popolazione pari al 99,7% in 4G, al 97,1% in 5G DSS e al 77% con tecnologia 5G TDD grazie a un'infrastruttura all'avanguardia. È un punto di riferimento per le famiglie che chiedono affidabilità, convenienza e trasparenza nelle offerte e che possono usufruire di consulenza e supporto capillare grazie alle **centinaia di WINDTRE Store** presenti sul territorio nazionale. Nel 2022 è stata lanciata l'offerta di elettricità e gas per le famiglie italiane, e nel 2023 il portafoglio di prodotti si è ampliato a coperture assicurative a protezione della casa e della famiglia.

Con l'ampliamento dell'offerta, WINDTRE consolida l'impegno dell'azienda a facilitare la connessione tra le persone e a supportare i clienti nell'affrontare le sfide quotidiane.

WINDTRE BUSINESS, per aziende, professionisti e amministrazioni

WINDTRE BUSINESS è il brand della divisione che supporta **aziende, professionisti e amministrazioni** nella sfida della **trasformazione digitale e sostenibile.** WINDTRE BUSINESS offre un'ampia varietà di servizi di telefonia fissa e mobile, di connettività ultrabroadband, in fibra e FWA, soluzioni di Data Analytics, Cybersecurity e Cloud con Data Center di ultima generazione e si avvale di numerose partnership con aziende del settore ICT.

1 Servizi di energia e assicurazioni offerti da partner terzi. Wind Tre S.p.A. intermediario assicurativo iscritto in sezione A-Agenti del RUI, sottoposto a vigilanza di IVASS. Per info www.windtre.it.

2 WINDTRE è prima per numero di SIM human (totale SIM ad esclusione delle SIM abilitate esclusivamente alle comunicazioni machine-to-machine) da 30 trimestri consecutivi [fonte: Osservatorio AGCOM 4-2024].

Una rete di persone e tanti servizi

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 della sua **rete fatta di persone**, Wind Tre 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.**

Il modello di cittadinanza

Dal 2021 Wind Tre ha dato vita ad **un 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 sul Purpose oltre che sui Valori riportati di seguito, declinati in otto **Comportamenti in grado di generare impatti concreti e misurabili** sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Valori e comportamenti del modello di cittadinanza di Wind Tre

REALIZZARE CON ENERGIA

MIGLIORARE COME RESPONSABILITÀ

FIDUCIA

FIDARSI E AFFIDARSI

COLTIVARE RELAZIONI

CORAGGIO

SPERIMENTARE CREANDO VALORE

DECIDERE NELL'INCERTEZZA

INCLUSIONE

GENERARE PARTECIPAZIONE

APPRENDERE DALLE DIFFERENZE

Una rete moderna e capillare

INVESTIMENTI NELLA RETE
Oltre 6 miliardi di euro dal 2017 ad oggi

Insieme alla rete di persone, **la rete di telecomunicazioni di Wind Tre è una straordinaria leva abilitante per accelerare e guidare la transizione e l'inclusione digitali.**

La rete mobile di Wind Tre è una moderna infrastruttura, costituta da circa **20.000 impianti**, a cui nel 2024 si sono aggiunti altri **5.000 impianti** a seguito dell'acquisizione di Opnet, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G 5G e NBIoT (Narrowband Internet of Things) sul territorio italiano.
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.

A fine 2024 la rete 5G di Wind Tre copre oltre il 97% della popolazione, con **un'infrastruttura all'avanguardia e ottime prestazioni** anche quando tanti utenti navigano contemporaneamente e nei luoghi più congestionati.
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**.

Complessivamente, **il livello di copertura della rete mobile outdoor di Wind Tre 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), il 97,1% per il 5G FDD DSS e 77,0% 5G TDD[3].

Come detto, nel 2024 Wind Tre ha concluso **l'acquisizione di Opnet**, primo operatore in Europa ad aver sviluppato una rete nazionale 5G Stand Alone e ad aver lanciato i servizi su questa tecnologia in Italia per il mercato wholesale.
L'acquisizione di Opnet permetterà a Wind Tre di offrire **servizi 5G e FWA (Fixed Wireless Access) ancora più affidabili** e di sviluppare le **soluzioni tecnologiche più innovative** per la digitalizzazione di aziende e pubbliche amministrazioni.

3 Per navigare in 5G occorre avere un'offerta abilitata e un dispositivo 5G.

Telco e non solo

MULTISERVIZI
Oltre che nelle telecomunicazioni Wind Tre opera nell'energia, nelle assicurazioni e nei servizi ICT

WINDTRE LUCE&GAS powered by Acea Energia

Con il lancio su scala nazionale, a gennaio 2022, del marchio "WINDTRE LUCE&GAS", **l'azienda ha fatto il proprio ingresso nel mercato dell'energia.** La partnership tra Wind Tre e Acea Energia (che agisce in qualità di fornitore tecnico) è presente in tutto il territorio nazionale, coinvolgendo quasi **3.000 punti vendita WINDTRE**, per promuovere e commercializzare le offerte "WINDTRE LUCE&GAS Powered by Acea Energia". Il numero dedicato 159 si affianca inoltre ai punti vendita come ulteriore canale per sottoscrivere i prodotti Luce e Gas.

Come certificato da Acea, l'offerta prevede che **l'energia elettrica fornita sia attestata da "Garanzia d'Origine"** ossia dalla certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica, nel rispetto della disciplina stabilita dalla delibera ARERA ARG/elt/104/11 e s.m.i. Il Gas fornito prevede la compensazione delle emissioni di CO_2 tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati volti a finanziare e sostenere progetti di mitigazione con benefici concreti per le comunità locali[4].

Tutte le offerte WINDTRE LUCE&GAS hanno il servizio "Bolletta web" incluso, pertanto, nel 2024 la quasi totalità dei clienti ha ricevuto la **bolletta in formato digitale**, riducendo lo spreco di carta e le emissioni di CO_2 legate sia alla stampa che alla consegna.

Si conferma, inoltre, il percorso avviato in precedenza per il mercato Consumer, grazie alla convergenza dei servizi con un ulteriore vantaggio messo a disposizione dei clienti che, oltre ai servizi luce e/o gas, attivano le offerte di telefonia fissa e mobile, vantaggi che sono stati anche estesi al perimetro del Microbusiness. Nel prossimo futuro, WINDTRE LUCE&GAS, continuerà ad **espandere le offerte in convergenza** nell'ottica dell'integrazione dei nuovi business di Wind Tre impegnandosi nell'aumentare la brand awareness e la fidelizzazione dei clienti.

WINDTRE Assicurazioni

A partire da settembre 2023 WindTre opera nel settore assicurativo come Agenzia assicurativa plurimandataria.
Il modello di business si fonda sulla **partnership strategica con Wefox**, azienda leader in Europa, che attraverso la sua piattaforma tecnologica innovativa e modulare consente negli oltre 700 WINDTRE store, grazie al personale formato e abilitato alla vendita, di **attivare in negozio i prodotti assicurativi in modo facile, veloce e full digital e senza sprechi di carta**. Dal 2024, inoltre, le polizze per i privati possono essere acquistate non solo nei negozi WINDTRE ma anche attraverso il canale telefonico, dal sito e dall'app di WINDTRE.

I prodotti assicurativi distribuiti da Wind Tre sono stati creati appositamente per i clienti WINDTRE da Net Insurance S.p.A., Inter Partner Assistance S.A., Rappresentanza Generale per l'Italia, T.U. Europa S.A., che opera in Italia con il marchio HDI Embedded e Groupama Assicurazioni S.p.A.. La maggior parte dei prodotti assicurativi distribuiti è di durata annuale con frazionamento e pagamento mensile del premio senza oneri per il cliente e prezzi fissi che comprendono, un'offerta dedicata alla **protezione della casa e della famiglia**; un prodotto pensato per la **riparazione degli elettrodomestici** a causa di guasti o malfunzionamenti; un prodotto **"Viaggi e Vacanze"**, per proteggere tutti i viaggi che i clienti faranno nell'anno sia in Italia che in Europa; un'offerta dedicata alla **protezione dei clienti durante l'attività sportiva amatoriale**; una polizza a copertura delle spese veterinarie di cani e gatti, "**Micio e Fido**" ed infine, una polizza temporanea pensata per i viaggi nel mondo con durata fino a 60 giorni, "**Viaggi Mondo**", per le spese sanitarie all'estero e per proteggere da altri imprevisti.

A novembre 2024 sono state lanciate delle soluzioni assicurative anche per le piccole e medie imprese commerciali. Tale gamma di polizze (**Protezione Pro** di Groupama Assicurazioni S.p.A.) sono prodotti a pacchetto pensati per le esigenze dei proprietari e degli affittuari dei locali in cui è svolta un'attività commerciale, che prevedono un'offerta base e delle offerte costruite sulle esigenze di specifici target.

Opnet, Wholesale Company di Wind Tre

Opnet è la **Wholesale Company Wind Tre**, istituita a seguito dell'acquisizione da parte di Wind Tre avvenuta ad agosto 2024.

Partner di operatori TLC e aziende di settori adiacenti, come Multiutilities, Assicurazioni e Grande Distribuzione, **Opnet fornisce soluzioni all'ingrosso affidabili per realizzare i servizi di connettività**.

Il percorso di integrazione Opnet e Wind Tre è stato già avviato e porterà alla creazione di un **unico e forte punto di riferimento per il mercato**, in grado di rappresentare l'identità condivisa delle due realtà, volta a rispondere in modo ancora più efficace alle diverse esigenze del mercato wholesale.

L'offerta comprende soluzioni wholesale per **servizi mobili e fissi**, sia wired che wireless, MVNO, **connettività IoT** e **connessioni dedicate in fibra e microwave**. La proposta si evolverà inoltre puntando su modelli avanzati come il Network-as-a-Service e lo sviluppo di API, con l'obiettivo di ottimizzare i processi di provisioning e semplificare la gestione operativa per i clienti.

Opnet si fonda su valori distintivi come **Innovazione, Professionalità, Adattabilità e Centralità del Cliente**, e si propone come il partner di riferimento per abilitare un progresso digitale responsabile. Attraverso connessioni avanzate, **l'azienda sostiene la crescita e lo sviluppo delle comunità e dei territori** serviti dai suoi clienti per diventare il punto di riferimento nel mercato wholesale, guidando l'innovazione del settore con soluzioni sempre più sicure e affidabili, in grado di sostenere le ambizioni di crescita dei propri clienti.

4 *https://www.windtre.it/luce-gas/sostenibilita*

La struttura societaria

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-4 GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11

Wind Tre S.p.A. ("Wind Tre") è una società per azioni con unico socio, soggetta alla **direzione e al coordinamento di CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à r.l.**, una società a responsabilità limitata avente sede in Lussemburgo. Wind Tre è controllata al 100% da **Wind Tre Italia S.p.A.**, che a sua volta è controllata al 100% da **CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à r.l.** Quando nel seguito si farà riferimento al "Gruppo Wind Tre" si intenderanno Wind Tre Italia S.p.A. e le società direttamente e indirettamente interamente controllate[5].

Wind Tre fa parte del Gruppo CK Hutchison Holdings Limited (CKHH), un conglomerato multinazionale quotato all'Hong Kong Stock Exchange, attivo nei settori dei porti e servizi correlati, vendita al dettaglio, infrastrutture e telecomunicazioni. Wind Tre non è quotata in borsa.

La sede legale di Wind Tre è stata trasferita nel corso del 2024 a **Milano**, in Via Monte Rosa 91, 20149, sede fulcro delle attività amministrative, finanziarie e tecnologiche della società e del Gruppo Wind Tre, che comprende anche **Wind Tre Italia S.p.A., Wind Tre Retail s.r.l. e 3Lettronica Industriale S.p.A.**. Il Gruppo Wind Tre è presente da molti anni anche a **Roma**, con la sede in via Cesare Giulio Viola 48, centro di svolgimento delle attività legali, di conformità, commerciale, regolamentare e istituzionale della società.

Da gennaio 2023, Wind Tre partecipa con Iliad S.p.A., con il 50% ciascuno, nella **joint venture denominata Zefiro Net S.r.l.**. Scopo di Zefiro Net è la progettazione, lo sviluppo, la costruzione, l'installazione, la manutenzione e la gestione di reti di comunicazione elettronica e di infrastrutture tecnologiche, la progettazione, lo sviluppo e la manutenzione del software, la vendita all'ingrosso di prodotti connessi e collegati al campo delle comunicazioni, nonché la predisposizione della relativa rete di assistenza, il tutto finalizzato alla fornitura di servizi all'ingrosso riguardanti le comunicazioni di qualsiasi genere, eventualmente basati sull'acquisto di servizi intermedi da soggetti terzi.

Da aprile 2023, **Wind Tre detiene il 70% delle quote di RAD S.r.l.**, mentre il 30% è detenuto da IG Investment Group S.r.l.. RAD è attiva nel mondo della sicurezza informatica e l'acquisizione della stessa è tesa ad assicurare l'integrazione dei servizi forniti da RAD nella proposta di valore di Wind Tre.

Il 1° agosto 2024, Wind Tre ha altresì **acquisito il 100% di Opnet S.r.l.**, che a seguito di un primo periodo di integrazione è la società wholesale di Wind Tre, specializzata nell'offerta di soluzioni per operatori TLC e aziende di settori adiacenti, come multiutilities, assicurazioni, banche e grande distribuzione organizzata.
Di seguito l'elenco delle società facenti del Gruppo Wind Tre incluse nella rendicontazione di sostenibilità:

Società controllate al 100% da Wind Tre Italia S.p.A al 31.12.2024 oggetto della rendicontazione	Sede della Società	Percentuale del capitale sociale detenuto da Wind Tre
Wind Tre S.p.A.	Italia	100%
3Lettronica Industriale S.p.A.	Italia	100%
Wind Tre Retail S.r.l.	Italia	100%
Opnet S.r.l.	Italia	100%
CKHH MSK 22 s.r.l. (cessata 19.12.24)	Italia	100%
Wind Tre Luce e Gas S.r.l.	Italia	100%

5 Il perimetro di rendicontazione di questo documento fa riferimento a Wind Tre Italia S.p.A e le sue controllate al 100%.

Il Gruppo Wind Tre dispone di sedi locali dislocate in tutta Italia, che consentono alla società una presenza stabile sul territorio.

UN ANNO DI ATTIVITÀ
A marzo 2024 il Consiglio di Amministrazione ha costituito un Comitato di Sostenibiltà

I membri del Consiglio di Amministrazione

Il Gruppo Wind Tre ha adottato un **modello di amministrazione e controllo tradizionale**, ove un ruolo fondamentale spetta al Consiglio di Amministrazione, quale massimo organo deputato alla gestione della società nell'interesse dei soci. La struttura di governo del Gruppo Wind Tre è costituita dal **Consiglio di Amministrazione** e, ove nominato, dal **Collegio Sindacale**.

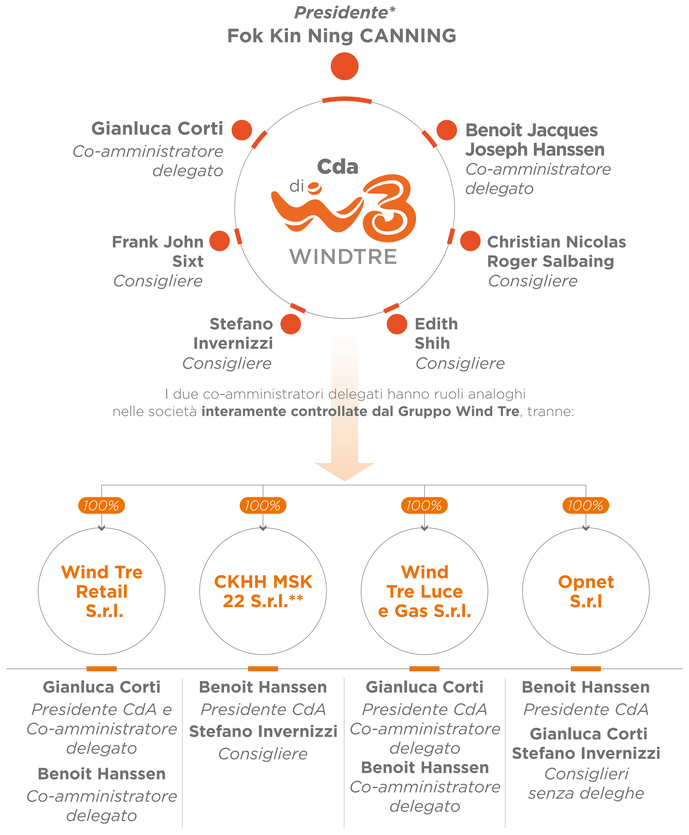
Ai sensi dello Statuto Sociale di ciascuna società del Gruppo Wind Tre, il Consiglio di Amministrazione può essere composto da un numero massimo di quindici componenti, i quali di regola durano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi e sono rieleggibili. **L'Assemblea degli Azionisti** determina il numero dei componenti dei Consigli di Amministrazione del Gruppo Wind Tre e nomina i Consiglieri, che di regola non percepiscono alcun compenso per la carica dagli stessi ricoperta.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, ad eccezione di quelli che la legge e lo Statuto Sociale riservano in esclusiva all'Assemblea degli Azionisti.

Nel 2024 le società del Gruppo Wind Tre hanno inserito apposite clausole nei propri Statuti Sociali al fine di consentire espressamente che le riunioni degli organi sociali possano tenersi, anche esclusivamente, mediante mezzi di telecomunicazione.
A marzo 2024, il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre ha costituito un **Comitato di Sostenibilità**, con membri tra gli stessi Consiglieri e del management team. Nel 2024 il Comitato di Sostenibilità si è riunito in data 11 dicembre.

Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre, nominato il 31 marzo 2022 per tre esercizi, è composto da sette amministratori, di cui sei uomini e una donna e scadrà alla data dell'Assemblea dei Soci convocata per l'approvazione del bilancio d'esercizio relativo al 2024.

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono riconosciuti i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto di Wind Tre. Due sono gli Amministratori Delegati, entrambi Consiglieri Esecutivi del Consiglio di Amministrazione di Wind Tre.



*non ricopre ruolo executive in Wind Tre; **cessata il 19 dicembre 2024
Situazione al 31 dicembre 2024

La selezione e la nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione avvengono nel rispetto dei requisiti previsti dalla legge italiana e dal codice etico di Wind Tre, e secondo le linee guida e le regole di corporate governance adottate dal Gruppo Wind Tre e CKHH, che tengono conto, fra l'altro, dei profili dell'esperienza, dell'integrità e della professionalità delle persone (si faccia riferimento a: https://www.ckh.com.hk/en/about/cg_policies.php).

Le funzioni del Consiglio di Amministrazione

Il corretto assolvimento delle funzioni di responsabilità nella gestione e amministrazione della Società richiede la presenza di componenti del Consiglio dotati di **professionalità adeguate al ruolo da ricoprire**, e che siano in possesso di **alte competenze, diversificate e opportunamente distribuite tra i componenti dell'organo di gestione**, tali da consentire un'amministrazione efficiente primariamente indirizzata alla tutela degli interessi del Gruppo Wind Tre.

In tale ottica, costante è l'impegno di Wind Tre a mantenere **elevati standard di governo societario** più adatti alle esigenze e agli interessi della Società e del Gruppo Wind Tre, **in linea con gli alti standard della capogruppo CKHH** volti a garantire efficaci pratiche di governo societario ritenute fondamentali per aumentare il valore per gli azionisti e salvaguardare gli interessi di questi ultimi e degli altri stakeholder. La Società adotta in piena linea con le disposizioni di legge in materia vigente e della Corporate Governance del gruppo di appartenenza, solidi principi di governo societario che enfatizzano un Consiglio di Amministrazione di qualità, un controllo interno efficace, entrambi improntati ad una cultura aziendale etica e responsabile.

Inoltre, in qualità di organo di controllo interno delle maggiori società del Gruppo Wind Tre è presente un Collegio Sindacale, 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.

Il Management Team di Wind Tre S.p.A. è il riferimento per i temi ESG a livello dell'intero Gruppo.

Parte del Gruppo CK Hutchison

CK Hutchison Holdings Limited (CKHH) è un Gruppo multinazionale da sempre impegnato nell'innovazione e nella tecnologia che impiega oltre **300.000 persone in oltre 50 Paesi di tutto il mondo**. Il Gruppo opera in quattro core business: Porti e servizi correlati; Retail; Infrastrutture e Telecomunicazioni.

Nell'ambito delle telecomunicazioni CK Hutchison è tra i leader a livello globale, con oltre **150 milioni di clienti**. Le società del Gruppo che operano in questo campo, tra le quali Wind Tre, fanno riferimento a CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited (**CKHGT**). CKHGT ha definito come proprio ruolo al servizio dei mercati e delle comunità in cui opera quello di **costruire una società digitale sostenibile, florida e inclusiva.**

UN GRUPPO GLOBALE
CK Huthison è leader nelle telecomunicazioni a livello globale con 150 milioni di clienti

Il Sustainability Framework di CK Hutchison

Data la dimensione del Gruppo e l'ampiezza e complessità delle sue operazioni, CKHH si trova ad affrontare numerose sfide nella sostenibilità, impegni ai quali dà priorità attraverso il coinvolgimento continuo dei suoi stakeholder.

Il Gruppo ha definito un **modello di governance della sostenibilità** strutturato, con un **Comitato di Sostenibilità** a livello di Consiglio di Amministrazione e politiche che comprendono una Policy sulla Sostenibilità, una Policy Ambientale, una Policy sulla Salute e Sicurezza, una Policy sui Diritti Umani, una Policy sulla Moderna Schiavitù e un Codice di Condotta dei Fornitori (www.ckh.com.hk/en/esg/esg_policies).

La governance della sostenibilità del gruppo CKHGT prevede, tra gli altri, un **Sustainability Climate Change Network** che si riunisce a cadenza trimestrale e al quale partecipano i membri di tutte le aziende del gruppo.
CKHGT ha definito inoltre una propria **strategia di sostenibilità**, in linea con il framework di sostenibilità di CK Hutchison. Questa strategia, cui è allineato anche il modello di sostenibilità di Wind Tre che verrà esposto nel seguito, prevede cinque obiettivi.

CKHGT ha avviato tra agosto e dicembre 2024, un progetto di **analisi della doppia materialità** in preparazione della compliance alla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), la recente direttiva che regola la rendicontazione di sostenibilità che sarà applicabile anche a Wind Tre a partire dai dati relativi all'esercizio 2025.

La strategia di sostenibilità CKHGT

Wind Tre è il più grande operatore di telecomunicazioni della divisione CKHGT e partecipa alla stesura dei bilanci di sostenibilità CKHGT e CKHH condividendo le proprie best practice, oltre a supportare tutte le iniziative della capogruppo partecipando attivamente a tutti i tavoli di lavoro sui temi di sostenibilità.
Ad ottobre 2024, si è tenuto a Vienna il **3° CKHGT SUSTAINABILITY FORUM**, incontro che ha coinvolto i team di sostenibilità delle società di telecomunicazioni del gruppo che, suddivisi in gruppi di lavoro e sotto la guida di due coach funzionali, hanno cercato di dare priorità alle diverse sfide a cui le aziende dovranno fare fronte nel breve e lungo periodo, in un clima sinergico e collaborativo.

Risk management

Come previsto dal Gruppo CKHH, Wind Tre 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 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 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 manutenere **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 & 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).
A fine 2024, i processi aziendali per i quali sono stati identificati degli indicatori di rischio sono 35 e per un sottoinsieme di questi (20 in tutto) gli indicatori sono acquisiti ed elaborati su base trimestrale e vengono impiegati a supporto del processo di risk identification.

MONITORAGGIO COSTANTE DEI RISCHI
L'attività di Risk and internal Control Self Assessment include anche i temi ESG

Premi e riconoscimenti ottenuti nel 2024

Di seguito vengono descritti i principali riconoscimenti ottenuti da Wind Tre nel corso nell'anno:

Top Employer Italia 2024
Wind Tre si conferma per il settimo anno consecutivo tra le aziende certificate Top Employer Italia 2024.
La certificazione Top Employers è il riconoscimento ufficiale delle **eccellenze aziendali nelle politiche e strategie HR** e della loro attuazione per contribuire al **benessere delle persone** e **migliorare l'ambiente di lavoro**. Viene rilasciata alle aziende che raggiungono e soddisfano gli elevati standard richiesti dalla HR Best Practices Survey. La Survey ricopre 6 macroaree in ambito HR, esamina e analizza in profondità 20 diversi topic e rispettive Best Practice, tra le quali People Strategy, Work Environment, Talent Acquisition, Learning, Diversity, Equity & Inclusion, Wellbeing.

Leader della sostenibilità
Wind Tre è stata premiata come "Leader della Sostenibilità 2024" da **Il Sole 24 Ore e Statista**. L'azienda, per il secondo anno consecutivo, è **fra le 200 grandi aziende italiane più sostenibili**, alla luce di una ricerca che ha valutato circa 1.900 aziende con sede in Italia e 40 indicatori nelle tre dimensioni della sostenibilità.

Riconoscimento Equal Salary
Anche nel 2024 Wind Tre è certificata Equal Salary. Il riconoscimento, conferito nel 2022 dalla EQUAL-SALARY Foundation a valle di un percorso di audit volontario che si è svolto tra maggio e dicembre 2021, è basato su **una rigorosa metodologia** sviluppata con la collaborazione dell'Università di Ginevra e ha previsto il coinvolgimento della società PwC in attività di verifica, ripetute poi periodicamente anche negli anni successivi. 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. La Certificazione è valida per 3 anni ed ogni anno Wind Tre partecipa ad un riesame di monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni correttive individuate durante il primo audit.

L'ottenimento della Equal-Salary Certification, traguardo importante per Wind Tre in quanto **prima TELCO al mondo ad averlo ottenuto nel 2022**, è stato comunicato attraverso una importante campagna stampa, con la pubblicazione di contenuti originali con il contributo di alcuni colleghi e colleghe e attraverso i canali interni (intranet) e social (LinkedIn).

Italy Best Employer
Nel 2024 Wind Tre, per il quinto anno consecutivo, è stata riconosciuta e certificata, attraverso la metodologia del social listening, da **Statista e "Buone Notizie" del Corriere della Sera** come Italy's Best Employer, **tra i 450 datori di lavoro più apprezzati in Italia**. L'indagine, condotta in maniera indipendente su un campione di 20.000 lavoratori volontari, individua le aziende italiane con il più alto tasso di soddisfazione dei dipendenti. I principali punti di forza sono l'attenzione al benessere delle persone anche nella conciliazione vita-lavoro, l'impegno nella formazione e crescita continua e la cultura inclusiva.

Diversity Leaders
Per il quinto anno consecutivo Wind Tre è stata anche riconosciuta tra i Diversity Leaders d'Europa da Financial Times e Statista. Il riconoscimento celebra le aziende che dimostrano un **impegno concreto verso la diversità e l'inclusione**. In classifica 850 aziende europee, di cui solo 28 italiane, identificate sulla base di un sondaggio che ha coinvolto più di 100.000 dipendenti e di un'ampia ricerca in materia D&I.

Top Job - Secondi nella categoria Telecomunicazioni
Wind Tre è stata anche riconosciuta tra le grandi imprese italiane **più attente alle esigenze delle persone**, posizionandosi al secondo posto nella categoria Telecomunicazioni della classifica TOP JOB nell'ambito dello studio "Top Job - Italy Best Employers" redatto dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza. La ricerca indipendente ha indagato la qualità del lavoro in Italia su 500 aziende di 37 diversi settori, tra le principali aree valutate: clima lavorativo, sviluppo personale e sostenibilità.

The PRize argento
Wind Tre ha ricevuto The PRize argento, il Premio italiano delle Relazioni Pubbliche promosso da UNA – Aziende della Comunicazione Unite, nella categoria **"Environmental e Sustainability"** per **NeoConnessi**, il progetto di digital e media education di Wind Tre che si rivolge a scuole e famiglie per supportarle nella delicata fase in cui i più giovani si trovano per la prima volta a navigare in autonomia.

New Player - MF INSURANCE AWARDS 2024
Wind Tre si è aggiudicata il 'Premio speciale New Player' agli MF INSURANCE AWARDS 2024, evento organizzato da MF Milano Finanza gruppo Class Editori, **per il nuovo business model integrato con l'attività assicurativa**. Dopo connessioni ed energia, il brand ha ampliato la sua offerta con i prodotti assicurativi, un'evoluzione che dà concretezza al company purpose che vede l'azienda da sempre impegnata nell'eliminare qualsiasi distanza tra le persone.

Campioni della sostenibilità
Anche nel 2024 Wind Tre è tra i primi posti, nella categoria telecomunicazioni, tra i "Campioni della sostenibilità", per **l'attenzione alle tematiche di sostenibilità** secondo lo studio curato dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza e pubblicato da Repubblica Affari&Finanza.

MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

"Noi di Wind Tre esistiamo per eliminare le distanze tra le persone perché crediamo che molto più vicini si possa costruire un futuro più sostenibile. Promuoviamo etica, integrità, inclusione e lavoriamo per garantire affidabilità, parità di accesso, trasparenza e un ambiente digitale più sicuro per tutti, anche per chi è più fragile. Crediamo in una tecnologia inclusiva in grado di migliorare l'ambiente, la salute e la qualità della vita delle persone. Lavoriamo per la tutela ambientale e la riduzione delle emissioni, coinvolgendo anche la nostra catena di fornitura. Mettiamo a disposizione della comunità e delle istituzioni digitalizzazione, innovazione e competenze per abilitare la transizione digitale e sostenibile garantendo vicinanza ai nostri territori."

I VALORI DEL FUTURO
Wind Tre pone tra i suoi principi il sostegno al raggiungimento degli Obiettivi dell'agenda 2030

Wind Tre e gli obiettivi dell'agenda globale

Grazie al confronto continuo con i propri stakeholder, Wind Tre ha strutturato un approccio ai temi ESG che mira a massimizzare **l'impatto positivo dell'azienda sulla società e l'ambiente**, contribuendo attivamente al raggiungimento degli **Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs).** I 17 SDGs, declinati in 169 target, costituiscono un piano d'azione universale per "le persone, il pianeta e la prosperità".
Si tratta di obiettivi 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. Uno dei principi chiave è: **No one left behind** – non lasciare indietro nessuno.

Wind Tre pone tra i suoi principi il sostegno al raggiungimento degli Obiettivi dell'agenda 2030, con una particolare attenzione ai Goal 4 (istruzione di qualità), 5 (parità di genere), 7 (energia pulita ed accessibile), 8 (lavoro dignitoso e crescita economica), 9 (imprese, innovazione e infrastrutture), 11 (città e comunità sostenibili) e 13 (lotta contro il cambiamento climatico), che come si vedrà in seguito l'azienda ha anche posto alla base di alcuni degli obiettivi del proprio "ESG Plan 2030".

Wind Tre si pone l'obiettivo di **promuovere l'etica e l'integrità in ogni propria attività**. Sulla base dei temi chiave identificati insieme ai propri stakeholder e del proprio DNA, l'azienda si pone l'obiettivo di lavorare per garantire **affidabilità, parità di accesso, trasparenza** e un **ambiente digitale più sicuro per tutti**, ad iniziare da chi è più fragile. Wind Tre, inoltre, intende contribuire attivamente a preservare l'ambiente, coinvolgendo i propri clienti e fornitori nel fare altrettanto. Da questo punto di vista l'azienda opera per **garantire l'inclusione** e per mettere a disposizione della comunità e delle istituzioni **digitalizzazione, innovazione e competenze**, con l'obiettivo di abilitare una **transizione equa e ambientalmente sostenibile** e di garantire la propria vicinanza a tutti i territori del Paese.

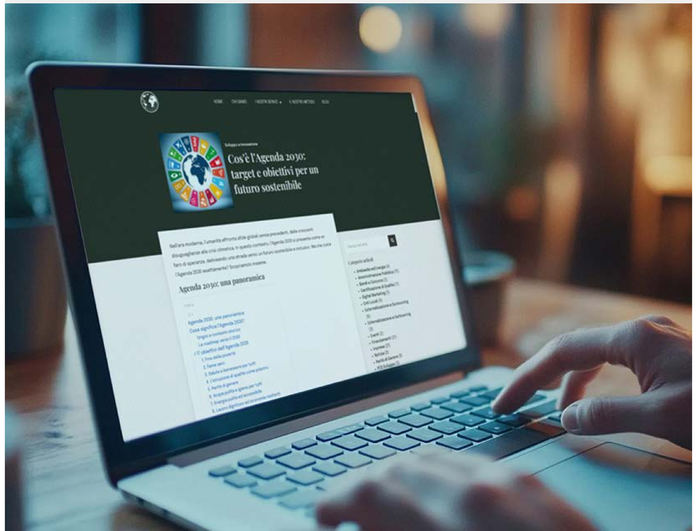
Wind Tre supporta il Global Compact

A conferma dell'impegno dell'azienda nella realizzazione di un futuro più sostenibile, **Wind Tre supporta il Global Compact delle Nazioni Unite,** l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo che riunisce oltre 25.000 aziende in circa 170 Paesi, con l'obiettivo di integrare i principi sociali e ambientali all'interno delle attività di business e catalizzare le azioni delle aziende a supporto dei più ampi obiettivi delle Nazioni Unite.

Dal 2023, inoltre, Wind Tre è tra i firmatari del **Manifesto "Imprese per le persone e la società"**, redatto dall'UN Global Compact Network Italia, rete locale del Global Compact. Con la firma del Manifesto, Wind Tre si impegna a **rafforzare ulteriormente il ruolo della dimensione sociale nelle sue strategie aziendali per generare valore a lungo termine**.

All'inizio del 2025 Wind Tre ha preso parte al tavolo di lavoro per la stesura di un Position Paper 2025 guidato da UN Global Compact Network Italia su "**La transizione digitale a supporto della sostenibilità del business:** rischi e opportunità" il cui risultato sarà discusso durante il CEO Meeting che verrà organizzato nel corso dell'anno.

Così come Wind Tre, anche il Gruppo CK Hutchison aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite impegnandosi nelle iniziative di corporate responsibility nel campo dei diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione.



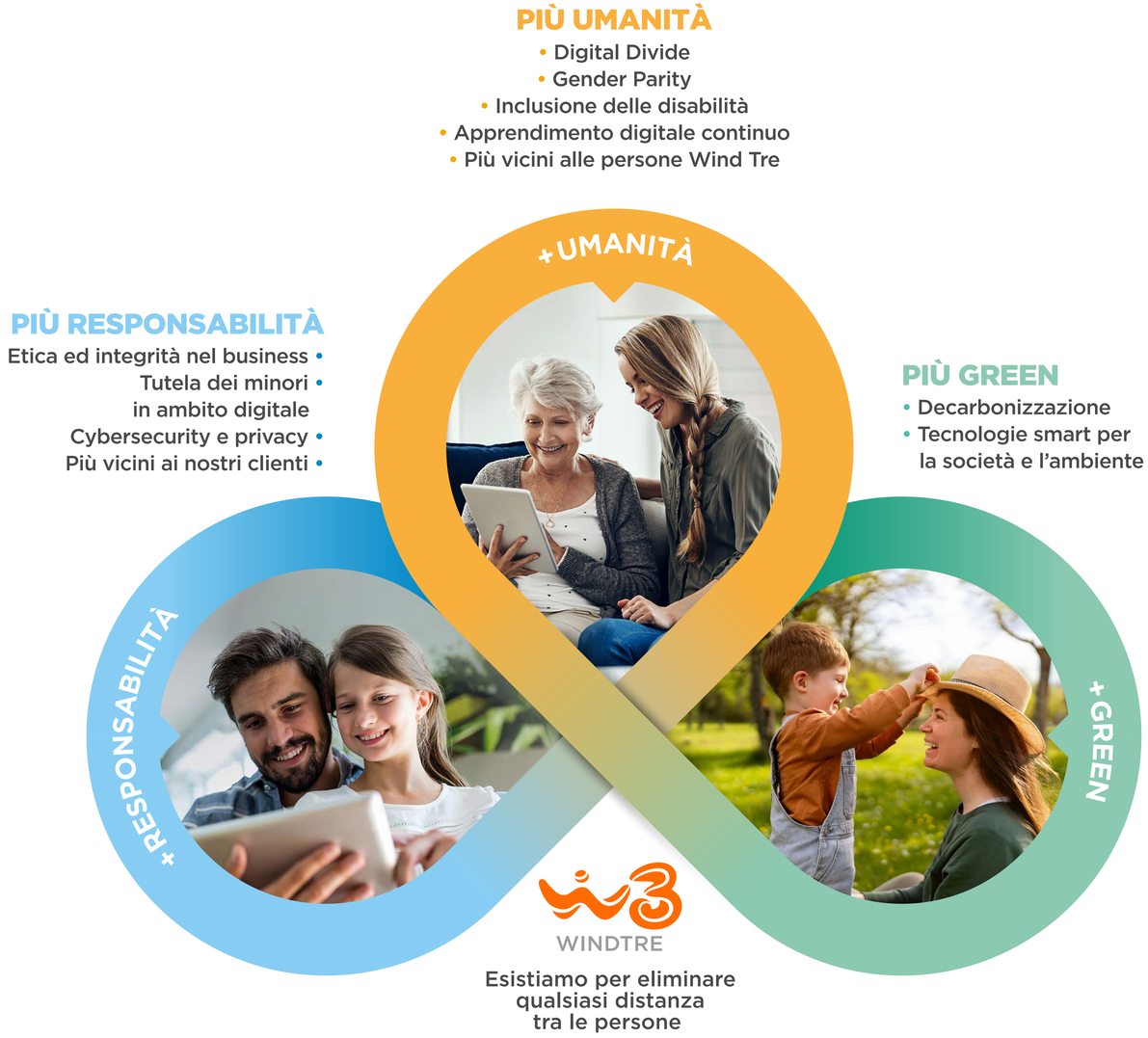
Il modello ESG

Wind Tre esiste per eliminare qualsiasi distanza tra le persone. A partire da questo "purpose" e dai due fattori abilitanti che ne conseguono, la propria rete di telecomunicazioni e la rete di persone, l'azienda ha definito tre aree chiave nelle quali garantire il proprio impegno per lo sviluppo di un futuro più sostenibile**:**

- **Più Responsabilità:** Wind Tre ritiene che le aziende non siano tenute solamente rispettare le regole ma anche ad agire proattivamente per lo sviluppo socio-economico delle comunità in cui operano e la tutela dei propri clienti. Per questo Wind Tre adotta una **governance** volta a garantire la massima correttezza a clienti e partner e a **integrare nel business le priorità di sostenibilità**, con il coinvolgimento della propria **catena di fornitura**. L'impegno dell'azienda è inoltre quello di 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:** Wind Tre 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 Wind Tre è fondamentale ridurre, fino a superare, il **digital divide**, e per questo l'azienda si impegna a sviluppare una rete che sia accessibile e conveniente, a beneficio dei propri clienti e delle comunità, rafforzando la **parità di accesso** e promuovendo **pari opportunità per tutti**. L'inclusione parte anche dall'accesso a competenze adeguate, per questo Wind Tre si impegna a fornire continue **occasioni di apprendimento** per preparare persone, imprese e amministrazioni alle sfide poste dalla digitalizzazione.

- **Più Green:** Wind Tre sostiene la necessità che ciascuno, a partire dalle aziende, debba fare la propria parte nel far fronte alla sfidante lotta contro il cambiamento climatico. Wind Tre si impegna a rendere le proprie attività **ambientalmente sostenibili**, a **ridurre le proprie emissioni** e a lavorare per rendere **più efficiente l'utilizzo delle risorse**. Wind Tre, inoltre, abilità la **Twin Transition (transizione verde e digitale)** investendo nel 5G e nelle tecnologie necessarie per rendere le città e le comunità sempre più sostenibili.



Stakeholder e temi rilevanti

GRI 2-25 GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2 GRI 3-3

Wind Tre mantiene regolari momenti di dialogo e confronto con i propri stakeholder, individui o gruppi di interesse con i quali l'azienda ha costruito nel tempo **solidi rapporti di fiducia e di collaborazione**. Le relazioni con le persone e le organizzazioni direttamente o indirettamente coinvolte nella attività di impresa, i cosiddetti "portatori di interesse", rappresentano infatti un **fattore determinante per il miglioramento continuo** e per la realizzazione di progetti di interesse comune e per questo rivestono un grande valore per Wind Tre.

I contatti avvengono con modalità diverse a seconda delle categorie interessate e si ripetono più volte nel corso del singolo esercizio. La maggior parte delle attività di confronto, ascolto e dialogo sono riconducibili alle **abituali prassi di collaborazione**, indipendentemente dalle attività di rendicontazione; alcune iniziative sono invece organizzate specificamente in vista della redazione del Report di sostenibilità e del **Sistema di Gestione Integrato**.

Nella tabella seguente è riportato l'elenco degli stakeholder Wind Tre.

COLLETTIVITÀ

- Comuni territoriali
- Borghi Italiani
- Terzo Settore (no profit, Onlus, ONG etc.)
- Università e mondo della ricerca
- Media e opinion leader

ISTITUZIONI

- Enti regolatori (Authority, Privacy, Antitrust etc.)
- Istituzioni del Governo nazionale e locale (MIMIT, Enti locali etc.)
- Magistratura e Procura della Repubblica
- Organismi di autorità giudiziaria (Forze di Polizia)

FORNITORI E PARTNER COMMERCIALI

- Fornitori di beni, prodotti e servizi
- Subfornitori
- Rete di vendita diretta e indiretta

PERSONE WIND TRE

- Dipendenti
- Collaboratori esterni
- Rappresentanze e organizzazioni sindacali

COMUNITÀ FINANZIARIA

- Banche
- Investitori istituzionali e privati

AZIONISTI E OBBLIGAZIONISTI

- CK Hutchison Ltd ed il suo Management
- CKHGT e le sue società controllate
- CKHIOD

CLIENTI, PA E ASSOCIAZIONI

- Clienti Consumer e Business,
- Pubblica Amministrazione
- Associazione dei Consumatori

Tra agosto e dicembre 2024, Wind Tre ha partecipato al progetto di **analisi della doppia materialità** avviato dalla capogruppo CKHGT a livello globale in preparazione alla nuova rendicontazione di sostenibilità definita dalla **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**.
Il lavoro è stato svolto in collaborazione con tutte le società di Telecomunicazioni controllate da CKHGT:

- Hutchison Drei Austria GmbH (Three Austria)
- HI3G Denmark ApS (Three Denmark)
- Three Ireland (Hutchison) Limited (Three Ireland)
- HI3G Access AB (Three Sweden)
- Hutchison 3G UK Limited
- Hutchison Telecommunications Lanka Limited
- Hutchison Telecommunications Hong Kong Holdings Limited
- Vietnamobile Telecommunications Joint Stock Company
- Wind Tre S.p.A. (Wind Tre)

Per ogni tema rilevante emerso durante l'analisi svolta, sono state coinvolte le funzioni interessate di ogni società del gruppo per rappresentare le esigenze dei diversi gruppi di stakeholder coinvolti in precedenti attività di ascolto.

L'aggiornamento dei temi materiali avviato con la Capogruppo è partito **dall'identificazione di una lista di temi potenzialmente rilevanti** presenti nei Report di Sostenibilità delle società del gruppo, in quelli dei competitor più importanti a livello globale e delle aziende operanti nell'industria delle telecomunicazioni, analizzando inoltre quanto presente negli **standard di settore (SASB Standard)** e in quelli specifici del mercato delle telecomunicazioni **(GSMA)** e in alcune **piattaforme ESG**.

Ognuno dei temi identificati è stato inquadrato nell'ambito di uno degli **standard ESRS (European Sustainability Reporting Standard)** richiesti dalla direttiva, e poi sottoposto ad una analisi di impatti, rischi ed opportunità **(Impacts, Risk & Opportunities: IRO)**, che successivamente è stata sottoposta agli stakeholder delle società del gruppo (Wind Tre compresa) attraverso 11 workshop (uno per ciascuno standard ESRS).

Al termine dei workshop e delle valutazioni raccolte su impatti, rischi ed opportunità di ogni tema analizzato, è stata prodotta una doppia materialità che verrà applicata a partire dai dati del 2025.

Wind Tre ha riscontrato che quasi tutti i temi materiali individuati alla fine del 2021, che rappresentano ancora la base della narrativa aziendale, sono rientrati nel lavoro condiviso con la capogruppo.

Tale analisi, avviata alla fine del 2021 e descritta nei precedenti report di sostenibilità, aveva portato all'individuazione di 7 argomenti chiave, sui quali si sono concentrate la narrativa aziendale e i programmi di sostenibilità dell'azienda fino al 2024, disponendo i temi in base agli impatti percepiti come prioritari per l'azienda.

Tale percorso era stato anche l'occasione per confermare l'importanza dei due fondamentali **fattori abilitanti di Wind Tre, la rete di telecomunicazioni e la rete fatta dalle persone**, che consentono all'azienda di esistere e operare, e di alcuni valori fondamentali che fanno parte da sempre del DNA dell'azienda: la vicinanza ai propri clienti e l'etica nello svolgimento di qualsiasi attività
Infine, abbinando i temi materiali individuati, il Sustainability Framework di CK Hutchison Group e gli SDGs più rilevanti, l'azienda aveva avviato una discussione interna per elaborare un proprio piano ESG, composto da 10 obiettivi da raggiungere tra il 2024 e il 2030: 10 sfidanti obiettivi per eliminare qualsiasi distanza tra le persone.

Temi materiali – Descrizione	Area di lavoro	Livello dell'impatto	Descrizione Impatto	Azioni per mitigare l'impatto negativo	Piano ESG – Goal
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 dalle minacce del web, e per evitare in generale qualsiasi condizione di disagio che possa derivare da un uso scorretto delle tecnologie digitali.	**Più Responsabilità**	**Positivo, Attuale**	Implementare misure per permettere ai bambini di navigare online in modo sicuro e responsabile, migliora l'alfabetizzazione digitale, la consapevolezza, la fiducia, portando allo sviluppo di conoscenze e competenze, e a una maggiore sicurezza.	Famiglie 100% consapevoli e protette	Goal 1
Cybersecurity e privacy Garantire la massima tutela dei dati e continuare a investire nelle infrastrutture di cybersecurity per proteggere il patrimonio di dati dell'azienda e i dati sensibili dei clienti, garantendo in ogni momento la loro privacy.		**Negativo, Potenziale**	La mancata implementazione di politiche di sicurezza informatica adeguate nelle operazioni di telecomunicazioni può portare a violazioni dei dati, furti di identità e altri impatti negativi sulle persone (ad esempio, clienti, dipendenti), danneggiando potenzialmente la loro sicurezza finanziaria e il loro sostentamento.	Aziende 100% sicure	Goal 2
Digital divide Ridurre, fino a superare, il digital divide ed il gap di competenze digitali, assicurare lo sviluppo di una rete inclusiva, accessibile e conveniente, a beneficio di chi rischia di esserne escluso per motivi sociali, economici o geografici.	**Più Umanità**	**Positivo, Attuale**	Implementare misure di inclusione digitale (connettività nelle comunità rurali) può migliorare l'accesso dei clienti a benefici come lo sviluppo economico, benefici educativi e sociali, e un migliore accesso ai servizi governativi (es. SPID).	Borghi Connessi; Famiglie 100% consapevoli e protette; Smart Partner di 100 Smart Cities	Goal 7 Goal 1 Goal 8
Apprendimento digitale continuo Supportare giovani e i meno giovani nelle sfide di un'istruzione sempre più ibrida, tra digitale e fisico, promuovendo l'apprendimento digitale continuo per preparare le persone 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.		**Positivo, Effettivo**	Fornire opportunità di apprendimento e sviluppo per soddisfare le mutevoli esigenze della forza lavoro (es. programmi sul digital mindset) aumenta la fiducia dei dipendenti, la sicurezza del lavoro e può contribuire allo sviluppo personale.	Persone 100% "future-ready"	Goal 4
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 canali digitali accessibili a tutti.		**Negativo, Attuale**	I progressi per le persone con disabilità definiti in connessione con gli SDGs sono in molti casi nulli o insufficienti.	Accessibilità digitale per le persone con disabilità	Goal 5
		Positivo, Effettivo	Wind Tre ha potenziato i propri canali di comunicazione attraverso tool per facilitare l'inclusione delle persone affette da disabilità e la loro accessibilità alle informazioni digitali.		
Decarbonizzazione Ridurre le emissioni di CO_2 generate direttamente e abilitare tutti gli altri soggetti a ridurre le proprie.	**Più Green**	**Negativo, Effettivo**	Le emissioni di gas serra di Scope 1 e 2 associate alle attività e operazioni aziendali proprie delle telecomunicazioni contribuisce al cambiamento climatico, influenzando negativamente l'ambiente e la sicurezza delle persone (a causa di eventi meteorologici estremi, innalzamento del livello del mare, siccità, ecc.).	100% carbon neutral	Goal 9
Tecnologie smart per la società e 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 e con i servizi essenziali, con impatti sociali e ambientali positivi.		**Positivo, Effettivo**	Promuovere una cultura dell'innovazione strategica e offrire prodotti e servizi innovativi (ad esempio, applicazioni IoT per il risparmio energetico e l'efficienza, soluzioni di connettività per le persone, ecc.) consente di creare prodotti e servizi più sostenibili, aiutando i clienti a migliorare le proprie condizioni e contribuendo alla decarbonizzazione dell'economia.	Smart Partner di 100 Smart Cities	Goal 8

Il piano ESG 2030

Il Piano ESG di Wind Tre è un programma **concreto, misurabile** e realizzato con la **partecipazione di tutte le aree aziendali**, che prevede un sistema di governance strutturato con **indicatori e target monitorati trimestralmente**. Il piano, che comprende 10 obiettivi in grado di mitigare gli impatti negativi e potenziare quelli positivi, anche nel 2024, suo terzo anno di implementazione, ha raggiunto la maggior parte dei suoi obiettivi, con importanti ricadute non solo sulla reputation, testimoniata dagli importanti riconoscimenti ottenuti, ma anche sull'accresciuta capacità di creare "valore condiviso" a tutti i livelli dell'azienda. La maggior parte dei goal del Piano ESG attuale avranno termine entro il 2025 ma l'azienda ha già avviato un lavoro di aggiornamento del Piano grazie al risultato dell'analisi di doppia materialità svolta insieme alle società del gruppo CKHGT, come descritto nelle pagine precedenti.

IL GOAL 10 – 100% PIÙ VICINI

Il Goal 10 del Piano ESG di Wind Tre, "100% più vicini", è nato per mettere in atto il Purpose aziendale: eliminare qualsiasi distanza tra le persone, per essere più vicini alle persone di Wind Tre, ai clienti e alla comunità.

Anch'esso compreso nel piano di incentivazione annuale ed a lungo termine, il Goal 10 monitora indicatori riguardanti la reputazione aziendale, l'engagement del personale e tutte le attività connesse all'essere vicini come azienda alle Comunità, come le collaborazioni con gli Enti del Terzo Settore e la partecipazione attiva ad iniziative di solidarietà, anche con il coinvolgimento delle persone Wind Tre.

Il Goal 10 si pone come filo conduttore di tutti i Goal del Piano ESG, racchiude in sé la visione che muove l'azienda ad affrontare i temi di sostenibilità.

1 by 2025
FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI E PROTETTE

Vogliamo sensibilizzare le famiglie, a partire dai minori, sull'utilizzo sicuro e responsabile della tecnologia e contribuire attivamente all'inclusione digitale delle persone anziane, in linea con il nostro Purpose

2 by 2025
AZIENDE 100% SICURE

Proteggiamo i nostri clienti Business grazie alle nostre soluzioni di cybersecurity e di tutela dei dati

3 by 2025
SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE

Vogliamo integrare i fattori ambientali, di governance e sociali nei processi di approvvigionamento e nelle scelte aziendali

4 by 2025
PERSONE 100% "FUTURE READY"

Vogliamo preparare le persone di Wind Tre ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro occupazione e investendo nell'apprendimento continuo

5 by 2025
ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Ci impegniamo a garantire che le informazioni e fornite da Wind Tre ai clienti siano facilmente accessibili alle persone con disabilità

6 by 2025
PARITÀ DI GENERE

Vogliamo supportare 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

7 by 2025
BORGHI CONNESSI

Vogliamo accompagnare la crescita dei piccoli borghi italiani grazie alla diffusione di competenze, connettività e tecnologie digitali

8 by 2030
SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES

Vogliamo supportare città e territori nella transizione verso comunità smart e sostenibili

9 by 2030
100% CARBON NEUTRAL

Vogliamo azzerare le nostre emissioni di CO_2 di scope *1* e *2*

10 by 2025
100% PIÙ VICINI

Immaginiamo nuovi modi per eliminare le distanze e per essere più vicini alle persone di Wind Tre e alla comunità

Team Sustainability & Quality Certification

GUIDARE, FACILITARE, SENSIBILIZZARE

Vogliamo supervisionare e coordinare le attività del piano agendo da facilitatori e fonte di ispirazione

Il modello di governance della sostenibilità

GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-17 GRI 2-18

Il piano ESG di Wind Tre è coerente con il business aziendale e declina gli obiettivi in **indicatori concreti e valori target quantitativi e 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. Nel 2024, Wind Tre si è dotata di una policy ESG che fornisce i princìpi di riferimento necessari ad indirizzare le attività aziendali per incorporare gli impegni sociali, ambientali e di governance (ESG) nella strategia e nell'organizzazione dell'azienda ed ha previsto l'emissione di una Policy sull'ambiente nei primi mesi del 2025.

Ogni trimestre, gli **Ambassador** ed i **Project Manager**, coordinati dalla **Direzione "Sustainability & Quality Certification"**, si riuniscono per condividere gli avanzamenti dei progetti di sostenibilità di cui sono responsabili, innescando possibili sinergie tra i progetti e anticipando le azioni che verranno svolte.

Gli avanzamenti del Piano vengono poi presentati al **Management Team** al fine di portare all'attenzione eventuali criticità che potrebbero sorgere nel periodo di riferimento.

Il Management Team può valutare eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare al Piano e ai relativi Goal per garantire una più efficace realizzazione degli obiettivi.

I risultati del piano ESG vengono inoltre sottoposti anche all'attenzione del **Chairman Meeting** e dell'azionista attraverso allineamenti periodici.

Infine, nel 2024, il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre ha costituito un **Comitato di Sostenibilità**, con membri tra gli stessi Consiglieri e del *management team*, che si è riunito una volta alla fine dell'anno.

Nel 2024 quasi tutti i KPI sottoposti ad analisi per il raggiungimento degli obiettivi ESG hanno raggiunto i target previsti per l'anno.
Fin dal 2022 inoltre, indicatori di sostenibilità legati ai dieci obiettivi dell'ESG Plan sono stati introdotti nel **piano di incentivazione a breve termine (STIP, Short Term Incentive Plan**, con orizzonte annuale), con l'obiettivo di ingaggiare tutti i Manager di Wind Tre, che nei **Piani di incentivazione a lungo termine (LTI, Long Term Incentive)**, con orizzonte triennale. La componente ESG ha un peso pari al 15% sul totale dei piani di incentivazione manageriale.

COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

A inizio 2024 il CDA ha approvato la costituzione di un Comitato di Sostenibilità, composto da membri del Consiglio stesso e da tutto il Management Team

MANAGEMENT TEAM

Definisce le linee guida strategiche

SUSTAINABILITY TEAM

Supervisiona e coordina le attività del Piano, agendo da facilitatore e da fonte d'ispirazione

SUSTAINABILITY AMBASSADORS

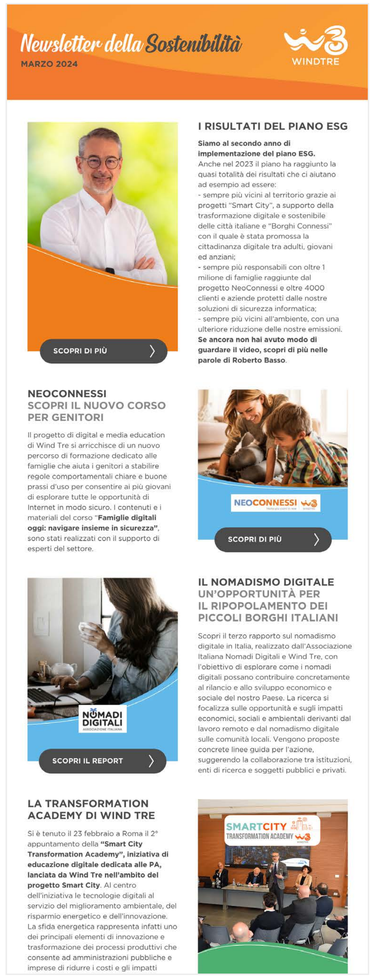
Sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi individuati e del coordinamento delle divisioni coinvolte nel processo

SUSTAINABILITY PM

Implementano l'esecuzione del Piano in ogni suo obiettivo specifico, monitorando i progressi raggiunti e seguendo le linee guida condivise

SUPPORTERS

Sono responsabili delle attività legate al Piano che sono portate avanti nell'ambito di una specifica divisione



Insieme per un futuro più sostenibile

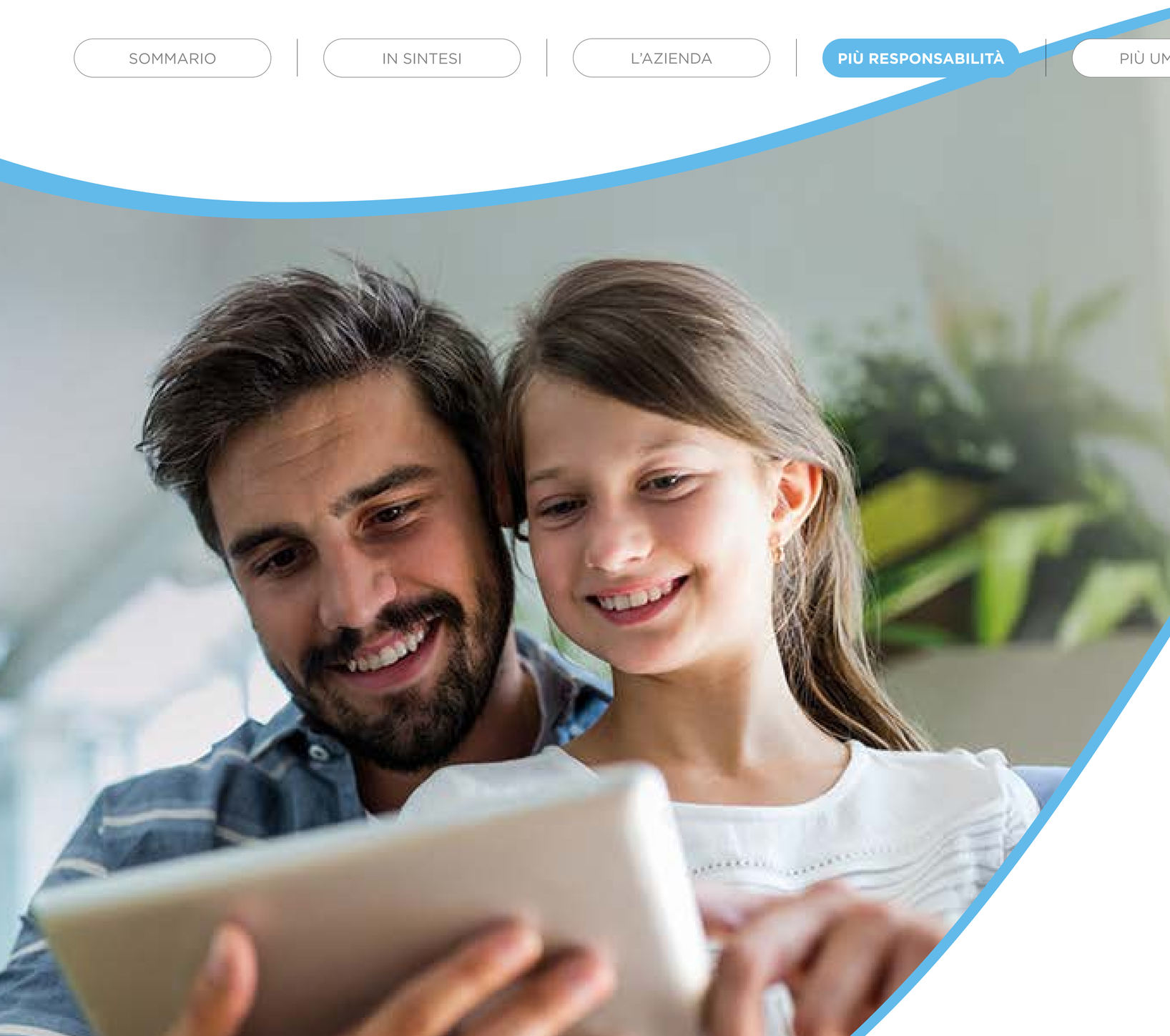
In linea con l'esigenza di mantenere aggiornate le persone sulle attività introdotte da tutte le funzioni aziendali sui temi ESG, confermando una prassi consolidata dal 2020, **tutti i dipendenti Wind Tre** ricevono una **Newsletter della sostenibilità**. La Newsletter contiene aggiornamenti sulle molteplici iniziative in corso, suggerimenti utili a favorire l'ingaggio delle persone e aggiornamenti e news sui temi cari all'azienda, con editoriali dei manager e interventi di personaggi di spicco nel campo della sostenibilità.

Per diffondere maggiormente la cultura della sostenibilità aziendale ed i principi che ispirano il Piano ESG, nel 2023 è stato avviato un **progetto di awareness e sensibilizzazione** che ha raggiunto diverse strutture aziendali in momenti di confronto e dialogo. **On the Same Page**, guidato dalla struttura Sustainability & Quality Certification, è un racconto sulla sostenibilità che parte dai motivi che spingono l'azienda ad occuparsene, facendo riferimento al contesto in cui opera e ai vari scenari che deve affrontare da quello economico a quello reputazionale, fino alla concretizzazione delle azioni intraprese tramite il Piano ESG.

Dagli incontri svolti sono emersi molti **spunti di riflessione** e possibili sinergie tra le direzioni coinvolte ed è **cresciuta la consapevolezza** dell'impegno dell'azienda nei temi di sostenibilità e di quanto questi siano sempre più integrati nel business aziendale.

Dal 2024, il **processo di OnBoarding** dei neoassunti Wind Tre "Living W3", prevede degli incontri mirati con il Team Sustainability per presentare ai nuovi colleghi la strategia di sostenibilità ed il Piano ESG aziendale. Durante gli incontri, come per il progetto On the Same Page, vengono trattati i motivi per cui l'azienda si occupa di sostenibilità ed i principali risultati finora raggiunti.

Per offrire a clienti e stakeholder la possibilità di conoscere a colpo d'occhio i principali progetti e risultati di Sostenibilità di Wind Tre è stata creata la **Brochure di Sostenibilità**. La Brochure **è pubblicata sul sito aziendale** ed è uno strumento a disposizione sia dei dipendenti che di qualunque interlocutore esterno all'azienda.



PIÙ RESPONSABILITÀ

Crediamo che le aziende debbano agire proattivamente per lo sviluppo socioeconomico delle comunità in cui operano e per la tutela dei propri clienti. Per questo adottiamo una governance volta a garantire **la massima correttezza a clienti e partner e a integrare nel business le priorità di sostenibilità**. Crediamo che la **responsabilità digitale** sia la chiave per una tecnologia sostenibile e inclusiva: il nostro impegno è garantire la **massima protezione in rete preservando i dati sensibili e la privacy** di tutti i clienti e tutelare le **categorie più vulnerabili**, come giovani e anziani, **dalle potenziali minacce online**.

ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

Secondo l'"EY Global Integrity Report 2024"[6], - indagine che ha coinvolto oltre 5000 membri di CDA, manager e professionisti in oltre 50 Paesi, inclusa l'Italia – **le aziende italiane considerano l'etica e l'integrità aziendali come una priorità di business**: il 70% dei manager nel Paese dichiara infatti che la propria azienda prevede delle attività volte alla promozione di comportamenti etici.

Adottare un **modello di governance che tenga conto della sostenibilità sociale ed ambientale** è l'obiettivo al quale le imprese dovrebbero tendere. L'etica aziendale è il valore aggiunto necessario per **attrarre i giovani e nuovi talenti** che considerano principi come la sostenibilità e l'inclusione prioritari all'interno del contesto lavorativo. Tra gli italiani, il 93%[7] preferisce acquistare da aziende che dimostrano di aver implementato strategie di approvvigionamento etico, evidenziando una crescente consapevolezza verso le pratiche sostenibili e un 23% è disposto a pagare un prezzo più alto per l'acquisto di beni o servizi sostenibili[8]. Sempre LifeGate, ha registrato che ben il 68% degli italiani ritiene che la sostenibilità sia un tema sentito, con un incremento del 20% rispetto al 2015.

Inoltre, la "rivoluzione nel reporting" che sta investendo in questi anni il mondo del business[9] non deve essere semplicemente un esercizio di compliance, ma un modo per ottenere una vista essenziale sull'esposizione al rischio e alle prospettive a lungo termine, a vantaggio sia degli investitori che del management[10]. E non è un caso che anche negli organi di governo delle imprese si stia riservando un'attenzione sempre crescente alle tematiche della sostenibilità. A fine 2023 **la percentuale di aziende che ha attribuito responsabilità in materia di sostenibilità a un comitato endoconsiliare specifico è cresciuta fino al 69%** rispetto al 60% del 2021, mentre è **raddoppiato il numero di imprese che hanno scelto di nominare almeno un consigliere dotato di competenze relative al cambiamento climatico e la sostenibilità**, passando da una percentuale del 18%, registrata nel 2022, a una percentuale del 41%[11].

6 *EY Global Integrity Report 2024 - https://www.ey.com/it_it/newsroom/2024/06/ey-global-integrity-report-2024.*

7 *OpenText: Ethical Supply Chain, 2021.*

8 *LifeGate 10° Osservatorio nazionale sullo stile di vita sostenibile, 2024.*

9 *Nel solo 2023, l'International Sustainability Standards Board (ISSB) ha pubblicato i suoi primi standard globali; l'Unione Europea ha pubblicato gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), mentre negli U.S.A. la SEC ha lavorato a proprie norme sulla divulgazione del clima. Mit Sloan Management Review Special Report: Sustainable Strategy: Rightsizing Goals And Assessing Impact, Gennaio 2024.*

10 *Mit Sloan Management Review Special Report, cit.*

11 *Deloitte - L'attuazione delle Raccomandazioni TCFD nelle società quotate italiane Rapporto 2023, 2024.*

70%

La percentuale dei manager in Italia che dichiara che la propria azienda prevede attività volte alla promozione di comportamenti etici
(EY Global Integrity Report 2024)

68%

La percentuale di italiani per cui la sostenibilità risulta essere un tema sentito (+ 20% rispetto al 2015)
(LifeGate, 2024)

69%

I C.d.A delle società quotate in Italia che hanno un comitato interno dedicato esclusivamente alla sostenibilità
(Deloitte, 2024)

Il nostro impegno

- Sviluppare una solida struttura di Corporate Governance per tutelare i diritti e gli interessi di tutti gli stakeholder
- Essere conformi ai più alti standard normativi e garantire una corretta governance
- Definire gli strumenti necessari per garantire una condotta etica e una corretta gestione dei comportamenti
- Garantire un adeguato presidio dei temi sociali e ambientali di riferimento con il coinvolgimento del top management e di tutte le aree aziendali
- Essere il più trasparenti possibili in ogni attività svolta
- Valutare attentamente l'intera filiera e i partner con cui si collabora

La Governance aziendale

GRI 2-16 GRI 2-23 GRI 2-24

TUTELA AL CENTRO
Etica e responsabilità sono i principi che ispirano la gestione del business e la tutela degli investitori

Wind Tre 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 del gruppo è invitato a seguire le linee guida di comportamento definite nel **Codice di Condotta**, e le regole definite in numerose altre policy di gruppo, al fine di rafforzare la credibilità e la reputazione dell'azienda nel contesto in cui opera.

Wind Tre ha adottato, per ciascuna società controllata, un **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01** che identifica le regole e i presidi di controllo idonei a prevenire i reati presupposto 231, e ha 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.

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di ciascuna società nell'ambito della sua attività di monitoraggio sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, **comunica nell'immediatezza, eventuali criticità rilevanti riscontrate** (a titolo esemplificativo e non esaustivo, gravi violazioni del Modello di Organizzazione, del Codice di Condotta e/o di altre politiche o procedure aziendali, violazioni gravi di norme di leggi vigenti, segnalazioni ricevute nell'ambito del processo whistleblowing, che da una prima analisi risultano avere un impatto a livello economico e reputazionale rilevante) al Consiglio di Amministrazione, all'Amministratore Delegato e al Collegio dei Sindaci.

Anche in assenza di criticità rilevanti, come avvenuto nel periodo di rendicontazione gennaio-dicembre 2024, gli Organismi di Vigilanza relazionano periodicamente in merito al proprio operato sia al Consiglio di Amministrazione che al collegio dei sindaci.

Codice di Condotta

Il Codice di Condotta rappresenta il documento ufficiale delle Società del Gruppo Wind Tre contenente **l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità delle società nei confronti degli stakeholders** (dipendenti, fornitori, clienti, pubblica amministrazione etc.). Il codice può pertanto essere definito come una raccolta di principi etici e di comportamento e costituisce insieme ai Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo un essenziale elemento del sistema di controllo interno atto a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs.231/01.

I principi definiti nel Codice a cui Wind Tre si ispira al fine di garantire un business etico e responsabile sono:

Il Codice ed i Modelli sono approvati dal CDA di ciascuna società, comunicati a tutti i dipendenti mediante un messaggio degli Amministratori Delegati e pubblicati sia sulla intranet che sul sito istituzionale in modo tale che anche tutti gli stakeholders possano prenderne visione (https://www.windtregroup.it/IT/governance/Codice-Condotta-mo.aspx).

Inoltre, tutti i dipendenti si impegnano formalmente ad accettare e rispettare le previsioni del Codice di Condotta e del Modello, sia in sede di assunzione (mediante la sottoscrizione di specifica dichiarazione) sia in occasione di aggiornamenti del Codice e del Modello (mediante un applicativo presente sulla intranet aziendale).

Politiche, policy e procedure

In linea con il D.lgs. 231/01, la normativa anticorruzione vigente e le best practices nazionali ed internazionali **Wind Tre si è dotata di una serie di politiche e procedure** approvate dal Management Team di Wind Tre S.p.A.[12] o dagli Amministratori Delegati, richiamate direttamente nel Codice, pubblicate sulla intranet o sul sito istituzionale e debitamente comunicate a tutti i dipendenti e (ove applicabili) ai terzi. Tra queste, anche la Politica Antifrode e Anticorruzione viene accettata formalmente da parte di tutti i dipendenti in sede di assunzione, mediante la sottoscrizione di specifica dichiarazione.

Per quanto riguarda le politiche direttamente applicabili a tutti i soggetti terzi che intrattengono a qualsiasi titolo rapporti con Wind Tre, obiettivo del Gruppo è quello di lavorare con partner che operino nel pieno e assoluto rispetto dei principi definiti nel **Codice di Condotta Fornitori** e nelle **Linee Guida Antifrode e Anticorruzione**, Si tratta di documenti pubblicati sul sito istituzionale e ai quali viene fatto riferimento in tutti i contratti stipulati con i soggetti terzi. L'osservanza delle norme del Codice di Condotta Fornitori e dei principi contenuti nelle Linee Guida Antifrode e Anticorruzione deve considerarsi parte integrante e sostanziale delle obbligazioni assunte dai partner.

In tema di **diritti umani**, Wind Tre si ispira ai principi definiti nelle policy del Gruppo CK Hutchison Holdings Limited[13] ed ai principi contenuti nelle convenzioni fondamentali **dell'ILO (International Labour Organization)**, nella **Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite** e alle disposizioni contenute nella **legge britannica contro la c.d. "moderna schiavitù"** (Modern Slavery Act) del 2015 e s.m.i.; per quanto riguarda le policy interne, l'azienda ha inoltre riservato alla trattazione di questo argomento delle specifiche sezioni sia all'interno del Codice di Condotta sia all'interno del Codice di Condotta dei Fornitori dove sono specificate tutte le categorie di stakeholder a cui si fa riferimento.

Infine, Wind Tre, in linea con la normativa vigente e sulla base delle linee guida pubblicate dall'Antitrust in materia di tutela della concorrenza, si è dotata di un **Antitrust Compliance Program**, che tutti i dipendenti devono conoscere e rispettare. Obiettivo del Gruppo è quello di **diffondere la cultura della concorrenza per saper individuare nuove opportunità per l'azienda e ridurre il rischio di comportamenti anti-competitivi** che ne pregiudichino la correttezza. L'adozione e la piena condivisione del Programma di Compliance Antitrust, inoltre, offrono importanti benefici per l'azienda garantendo vantaggi tangibili per comprendere e prevenire i comportamenti e le azioni che, in un mercato estremamente competitivo, potrebbero comportare conseguenze negative e sanzionabili non solo per l'azienda ma anche a livello individuale.

Per raggiungere questi obiettivi, avendo cura che se ne abbia la massima diffusione, la Direzione Regulatory Affairs organizza periodicamente sia dei **corsi specifici indirizzati ai manager** le cui attività possono generare potenziali rischi antitrust, sia dei corsi destinati all'intera popolazione aziendale, sia dei *risk assesment antitrust* con relativa gap anayisis, sia i reports destinati a tenere aggiornati gli AD. Inoltre, la Direzione Regulatory Affairs cura l'aggiornamento del Programma Antitrust di Wind Tre.

In ultimo, anche per un più completo adeguamento delle proprie policy al modello della capogruppo CKHH (https://www.ckh.com.hk/en/esg/esg_policies.php), **Wind Tre nel 2023 si è dotata di una Policy ESG** con il fine di fornire i princìpi di riferimento necessari ad indirizzare le attività aziendali che mirano a incorporare gli impegni sociali, ambientali e di governance (ESG) nella strategia e nell'organizzazione dell'azienda, in risposta ai bisogni delle diverse categorie dei suoi stakeholders.

Intelligenza artificiale: AI Act e Policy Wind Tre

In linea con i principi e le regole sancite dal Regolamento (UE) 2024/1689 sull'Intelligenza Artificiale, noto anche come "AI Act", il Gruppo Wind Tre ha deciso di dotarsi di una **Policy sull'Intelligenza Artificiale** per normare i comportamenti da adottare e quelli da non adottare al fine di limitare i rischi derivanti dall'utilizzo proprio o di terze parti di sistemi di Intelligenza Artificiale.
Per l'efficace attuazione della Policy e dei suoi principi è stato istituito un **Comitato per la Governance sull'IA**, responsabile della governance E2E del processo di approvvigionamento, implementazione, commercializzazione e utilizzo dell'IA stessa.
Wind Tre monitora gli aggiornamenti normativi su questa materia, valutando, se del caso aggiornamenti delle proprie Policy e procedure.

Attività di vigilanza

Per quanto riguarda le attività di vigilanza sulla corretta applicazione degli impegni assunti delle attività di gestione dei rischi e del sistema di controllo interno, **Wind Tre vigila sulla corretta applicazione delle politiche e procedure** mediante:

- Attività di vigilanza e monitoraggio da parte **dell'Organismo di Vigilanza** sull'effettiva applicazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo;
- **Audit periodici** sia interni che del gruppo CK.Hutchison Holdings Limited sui processi aziendali;
- **Risk assessment** semestrale su tutti i processi aziendali;
- Periodica **formazione** sulle principali politiche e procedure aziendali.

COMPLIANCE AGGIORNATA
Anche le sfide poste dalla AI sono al centro delle policy adottate da Wind Tre

Attività di verifica e remediation

Tutte le attività di cui sopra vengono formalizzate mediante report e condivise a livello di management aziendale, di shareholders e, per quanto concerne l'operato dell'Organismo di Vigilanza, a livello di CDA e di Collegio dei Sindaci.
Nel caso in cui le attività di verifica evidenzino criticità/violazioni di processi e regolamenti interni **vengono definite adeguate azioni di "remediation"** costantemente monitorare al fine di accertarne l'implementazione. Inoltre, il personale dipendente che viola le disposizioni del Codice di Condotta, del Modello e in generale di quanto definito dalle politiche e procedure aziendali è soggetto all'applicazione di sanzioni disciplinari in linea con quanto definito dalla normativa di legge vigente e dal contratto collettivo TLC.
Wind Tre infine svolge **un'attività di verifica e di monitoraggio anche nei confronti dei propri partner** affinché non attuino comportamenti contrari alle disposizioni del Codice e delle Linee Guida Antifrode e Anticorruzione.

12 Il Management Team di Wind Tre S.p.A ha apposite procure, in ragione del ruolo di direzione e coordinamento verso tutte le società del gruppo.

13 L'azienda inoltre sta lavorando per recepire in tutte le policy aziendali il principio precauzionale della Dichiarazione di Rio su ambiente e sviluppo delle Nazioni Unite.

TRASPARENZA E AFFIDABILITÀ
Wind Tre ha introdotto una procedura di Due Diligence per i partner commerciali, applicata prima dell'avvio di un nuovo rapporto commerciale o in fase di proroga o rinnovo

LOTTA ALLA CORRUZIONE E AI CONFLITTI D'INTERESSE

GRI 2-15

Il **Conflitto di Interesse** dei membri dei Consigli di Amministrazione viene gestito ai sensi dell'art.2391 c.c.[14]
Dal 2017 Wind Tre dispone inoltre 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 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. Wind Tre si riserva di effettuare periodicamente un censimento dei conflitti di interesse dei dipendenti.

Politiche antifrode e anticorruzione

Wind Tre è dal 2019 **membro di Transparency International Italia**, filiale italiana del più grande gruppo anticorruzione del mondo. Nello stesso anno, Wind Tre 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 practices dell'organizzazione. Wind Tre ha adottato dal 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 Wind Tre devono seguire per prevenire e contrastare fenomeni corruttivi e fraudolenti e garantire il rispetto delle normative vigenti.

Wind Tre ha stabilito inoltre una **procedura di Due Diligence per i partner commerciali** che, in linea con un approccio "Risk Based", deve essere applicata prima dell'avvio di un nuovo rapporto commerciale o in fase di proroga o rinnovo di un rapporto già esistente, nei confronti delle terze parti ritenute maggiormente sensibili al rischio di non compliance alla normativa anticorruzione. Ad esempio vengono sottoposti a due diligence i fornitori area procurement, i consulenti, gli agenti di vendita business. Nel 2024 sono state effettuate **261 due diligence**.

Parallelamente, Wind Tre ha definito una **Procedura Donazioni, Sponsorizzazioni e Quote Associative** e una **Procedura Omaggi e Ospitalità** volte a definire le modalità di gestione di tali iniziative. Nel 2024 sono state effettuate analisi preliminari approfondite su tutte le donazioni, sponsorizzazioni e quote associative effettuate nell'anno, nello specifico: 4 donazioni, 19 sponsorizzazioni, 4 Community Project[15] e 11 quote associative finalizzati a rafforzare la reputazione, l'immagine e la presenza di Wind Tre nel contesto sociale e ambientale in cui opera.

WHISTLEBLOWING

GRI 2-26

Nel 2023 le Società del Gruppo Wind Tre hanno definito un processo di gestione delle segnalazioni (c.d. Whistleblowing) in conformità alle disposizioni normative sancite dal D.lgs. 24/2023 riguardante la **protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione europea e della normativa nazionale.**

Nello specifico, il Gruppo Wind Tre ha predisposto 2 Policy sul Whistleblowing, una valida per Wind Tre Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. e 3Lettronica S.p.A. ed una valida per Wind Tre Retail S.r.l.

Entrambe le Policy hanno la finalità di **promuovere una cultura aziendale di contrasto all'illegalità**, attraverso una partecipazione attiva e responsabile di tutti i dipendenti e, più in generale, di tutti i soggetti terzi che collaborano con il Gruppo.

L'azienda, così, incoraggia a segnalare potenziali violazioni in modo onesto e trasparente, e non tollera ritorsioni, minacce o atti discriminatori nei confronti del segnalante che, in buona fede, effettua una segnalazione.

Ai sensi di quanto previsto dalle policy di gruppo, è possibile segnalare:

Violazioni, anche potenziali, relative alle fattispecie rientranti nel perimetro del D.lgs. 24/2023 ad esempio illeciti ai sensi del D.lgs.231/01 e violazione dei Modelli Organizzativi; illeciti che ledono ambiti tutelati dall'UE (prevenzione del riciclaggio, sicurezza e conformità dei prodotti, etc), violazioni della normativa a tutela della concorrenza etc;

Altre violazioni relative a fattispecie non rientranti nel perimetro del D.lgs. 24/2023. Tra queste, ad esempio: violazioni dello Standard SA8000, violazioni di normative quali quelle che tutelano il settore assicurativo (Regolamentazione IVASS), violazioni del Codice di Condotta e di altre politiche e procedure interne, casi di frodi aziendali.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando uno dei **canali di segnalazione** messi a disposizione dalle società del gruppo e reperibili sia sulla intranet che sul sito web istituzionale (www.windtregroup.it).

Tra i canali di segnalazione in particolare la piattaforma online è in grado di garantire, mediante un sistema di crittografia e caratteristiche tecnologiche avanzate, la **riservatezza** dell'identità del segnalante, le informazioni segnalate e l'anonimato in tutte le fasi relative al processo di gestione delle segnalazioni così come previsto dal D.lgs.24/2023.

14 Ai sensi dell'art.2391 c.c "l'amministratore che in una determinata operazione ha per conto proprio o di terzi, un interesse in conflitto con quello della soministratori e al collegio sindacale e deve astenersi dal partecipare alle deliberazioni riguardanti l'operazione stessa".

15 Per "community project" si intendono i progetti/iniziative che hanno tra i loro obiettivi la realizzazione di vantaggi per la Comunità.

I nostri obiettivi ESG

SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE
entro il 2025

CLAUDIA CAPELLI
Sustainability Ambassador
Responsabile Procurement

"Vogliamo integrare i fattori ambientali, di governance e sociali nei processi di approvvigionamento e nel processo decisionale"

LINEE D'AZIONE

- Utilizzo di una piattaforma specializzata di **assessment ESG** per la valutazione continua del livello di sostenibilità della Catena di fornitura
- Monitoraggio delle azioni di miglioramento
- **Parametri ESG integrati nel rate di Qualifica** e nei criteri di accesso alle gare
- Coerenza delle regole di ingaggio e controllo dei fornitori con il piano di efficienza energetica e con il piano di decarbonizzazione dell'azienda

A CHE PUNTO SIAMO

- 100% di fornitori in Albo con qualifica attiva, valutati in base a criteri ambientali e sociali
- **68% dei fornitori in Albo oggetto di assessment** tramite Piattaforma ESG

La sostenibilità nella catena di fornitura

GRI 2-6 | GRI 308-1 | GRI 414-1

Conoscere la propria filiera è il primo passo su cui impostare la strategia di sostenibilità aziendale, anche per questo motivo, uno dei **10 obiettivi del Piano ESG di Wind Tre** è lavorare per rendere la propria **SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE** ed integrare i fattori ambientali, di governance e sociali nei processi di approvvigionamento e nelle scelte aziendali. Il **100%** dei fornitori con qualifica attiva in Albo è valutato in base a **criteri ambientali e sociali** sulla base dell'**adesione ai Principi della SA8000.** Già da luglio 2022 Wind Tre ha deciso di affiancarsi al **Gruppo CRIF** per un supporto nel processo di trasformazione sostenibile, attraverso l'utilizzo di una **Piattaforma digitale globale**[16] in grado di verificare e monitorare il livello di sostenibilità dei fornitori.

A fine 2024 il 67,9% dei fornitori in Albo (con qualifica attiva o in White List[17]) è stato valutato tramite la Piattaforma SynESGy del Gruppo CRIF. Il processo prevede che i fornitori, invitati ad accedere alla Piattaforma, compilino un questionario, autodichiarando le azioni messe in atto per soddisfare tutti i principi ESG. Il questionario è composto da **5 macro-sezioni** (Business, Environmental, Social, Governance, Settore), ciascuna delle quali si sviluppa in sottosezioni con contenuti specifici. Il sistema elabora poi lo **score ESG** su ciascun fornitore e sulla base delle risposte fornite, e del settore di appartenenza, individua le principali aree di sviluppo, in funzione della loro rilevanza e dell'impatto nel migliorare la sostenibilità dell'azienda. La valutazione consente di attribuire ai fornitori **1 Score Sintetico e 5 Score Specifici** (Business / Environmental / Social / Governance / Settoriale).

Allo scadere dei 12 mesi dalla precedente valutazione, ciascun fornitore è chiamato a compilare nuovamente il questionario per monitorare i progressi ottenuti. Il Sistema di Alert della piattaforma effettua verifiche sulle informazioni riportate nei questionari; le incongruità sono gestite da un team di analisti che verifica la documentazione e, se necessario, contatta direttamente il fornitore.

Wind Tre ha a disposizione una dashboard per analizzare come i suoi fornitori si distribuiscono sui diversi indicatori di performance ESG e questo permette di segmentare i fornitori anche in base al livello di sostenibilità e stabilire azioni di sviluppo.

In considerazione della difficoltà delle micro e piccole imprese nel fornire tutte le informazioni richieste, è stato sviluppato anche un secondo questionario, più semplice e sintetico ma completo di tutte le informazioni necessarie per la rendicontazione, ottenendo un ottimo riscontro sul numero delle adesioni. **Lo score sintetico ESG e l'Environmental Score sono integrati nel rate di qualifica in Albo Fornitori e diventano elementi valutativi sia in fase di selezione del fornitore, che di assegnazione delle gare**.

A fine 2024 i fornitori gestiti in Albo erano 647. Per ottenere la dimensione totale della catena di fornitura, a questi fornitori in albo vanno aggiunte alcune categorie particolari che non vengono qualificate in albo, quali gli operatori nazionali o internazionali di telecomunicazioni (es. per i costi di "roaming"), le locazioni (es. relative ai siti della rete di telecomunicazioni) e la catena di distribuzione. La considerazione di tutte queste ulteriori categorie porta a un totale di **1.849 fornitori**[18], dei quali il **92% in Europa**.

AUDIT COSTANTI
A fine 2024 il 67,9% dei fornitori in albo è stato valutato tramite la Piattaforma SynESGy del Gruppo CRIF

16 *Attraverso la piattaforma Synesgy, i fornitori di Wind Tre ricevono un questionario composto da domande sulla gestione dei loro impatti nelle aree ESG tracciate (Business, Environmental, Social, Governance, Innovazione, Sostenibilità ambientale).*

17 *I fornitori in White List non sono oggetto di qualifica ma comunque monitorati nell'Albo fornitori.*

18 *Include i fornitori di Wind Tre con ordinato nel 2024 >1000€ e i fornitori delle controllate al 100%.*

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

Fornitori Wind Tre	
Europa	1.694
Cina	63
Inghilterra	15
Hong Kong	6
Canada	4
Totale fornitori	**1.849**

La direzione Procurement di Wind Tre ha iniziato una attività di analisi e monitoraggio delle performance ESG dei fornitori nel tempo, identificando una selezione di potenziali leve di miglioramento del livello di sostenibilità dei fornitori e coinvolgendoli in meeting ad hoc dedicati ai temi ESG.

Tutte le attività gestite dalla direzione Procurement sui fornitori in Albo sono descritte nella ***Sustainable Procurement Policy***, documento pubblicato a fine 2024 sul Sito Istituzionale del Gruppo Wind Tre.

FORNITORI QUALIFICATI
Grazie alla Sustainable Procurement Policy, Wind Tre gestisce in modo sostenibile la propria supply chain

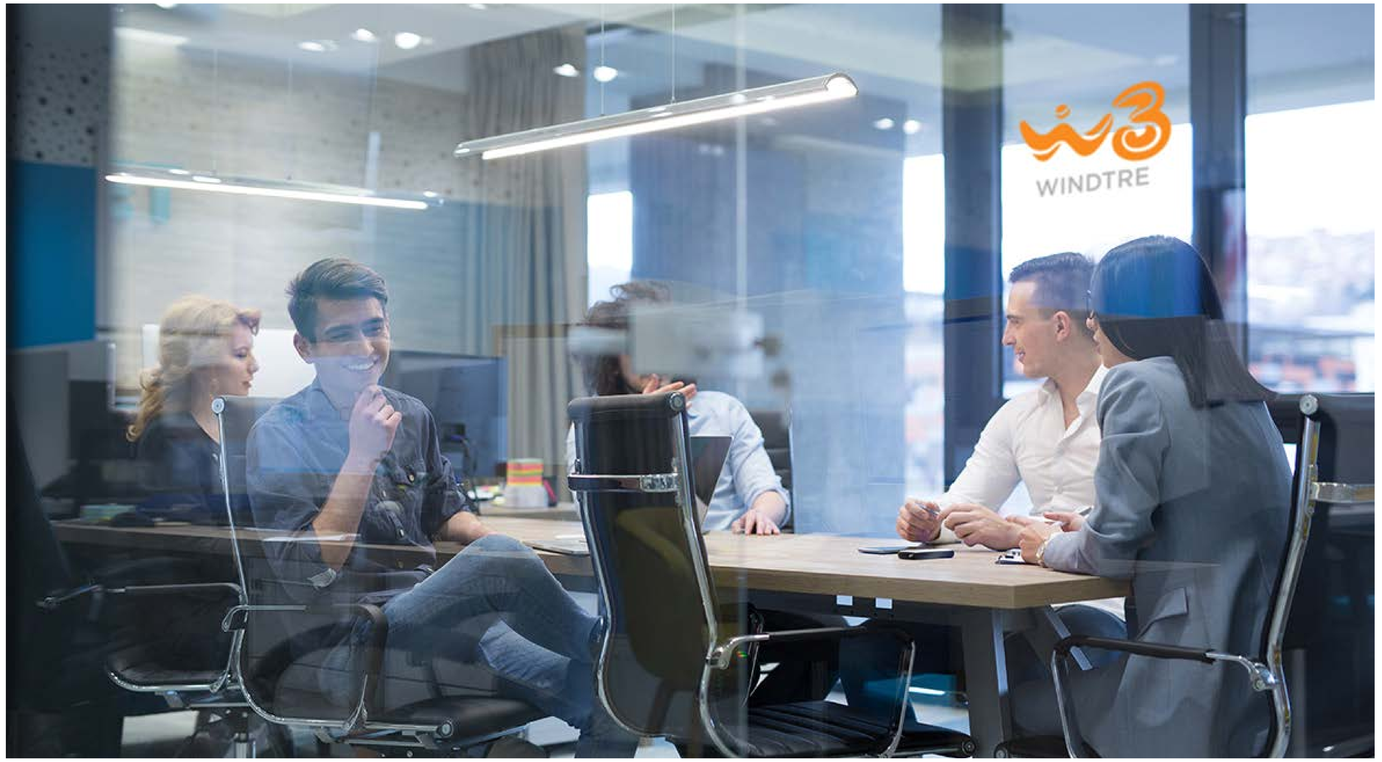
Il documento, che viene richiamato anche nei contratti di fornitura gestiti da Procurement, **definisce le aspettative che Wind Tre ha nei confronti dei propri Fornitori qualificati**, per gestire in modo sostenibile e competitivo la propria ***supply chain***, garantendo che Fornitori e relativi Subappaltatori e filiali condividano i propri valori in relazione agli standard di lavoro, alla salute e alla sicurezza, agli impatti ambientali e all'etica aziendale. Nell'ambito del Sistema di Gestione SA8000, nel 2024 Wind Tre ha svolto una serie di **audit direttamente presso le sedi** di un campione di fornitori selezionati.

Nel corso degli audit, effettuati per verificare la conformità ai temi della Responsabilità Sociale nei vari contesti visitati, sono state individuate best practice e condivisi ambiti di miglioramento nell'applicazione delle tematiche SA8000.

La grande maggioranza dei fornitori in Albo Wind Tre ha sede in Italia. Il **numero molto ridotto di casi di contenzioso** testimonia le buone relazioni di Wind Tre con i propri fornitori.

Contenziosi con i fornitori (n.)	2024	2023	2022	2021	2020
Numero di casi di contenziosi con i fornitori	1	2	2	3	4

Albo Fornitori	2024	2023	2022	2021	2020
Fornitori totali (n.)	647	644	603	631	891
Fornitori con sede in Italia (n.)	609	604	561	592	827
Valore dell'ordinato (mln€)	1.047	1.242	1.421	2.187	1.830



DUE NUOVE CERTIFICAZIONI
Nel corso del 2024 Wind Tre ha acquisito la ISO 20000-1 (Sistema di gestione dei servizi) e la UNI pdr 125 (parità di genere)

Il Sistema di Gestione integrato

Wind Tre adotta un **Sistema di Gestione Integrato** che vede **coinvolte tutte le funzioni aziendali negli ambiti centrali della vita dell'impresa**. L'obiettivo è di garantire la qualità dei prodotti e dei servizi, la tutela dell'ambiente e dei lavoratori, la responsabilità sociale, la parità di genere e la sicurezza delle informazioni. orientando e monitorando le performance secondo il principio del miglioramento continuo, tipico del Total Quality Management.

Nel corso del 2024 Wind Tre ha conseguito 2 nuove certificazioni:

- **ISO 20000-1:2018** (Sistema di Gestione dei Servizi);
- **UNI Pdr 125:2022** (Parità di Genere).

Inoltre, nel 2024, Wind Tre ha ottenuto il **rinnovo triennale delle certificazioni ISO 9001:2015, ISO 14001:2018, ISO 14064-1:2018, ISO 27001:2022** (per il Security Operation Center), **SA8000:2014** e superato con successo le verifiche di mantenimento degli altri tre certificati in essere.
Il Sistema Integrato Wind Tre è dunque composto da **dieci certificazioni**. Le certificazioni Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Energia, Emissioni Gas Serra, Responsabilità Sociale, Parità di Genere e Sistema di Gestione dei Servizi hanno nel loro perimetro di applicazione tutte le sedi ufficio Wind Tre[19].

Le certificazioni Sicurezza delle Informazioni hanno nel proprio perimetro di applicazione i Data Center dove vengono erogati gli specifici servizi.

ENVIRONMENTAL

Gestione Ambientale
ISO 14001:2015

Gestione Energia
ISO 50001: 2018

Emissioni Gas Serra
ISO 14064-1: 2018

SOCIAL

Responsabilità sociale
SA8000:2014

Parità di Genere
UNI PdR 125:2022

Salute e Sicurezza dei lavoratori
ISO 45001:2018

GOVERNANCE

Qualità
ISO 9001:2015

Sicurezza delle informazioni
Servizi Cloud
Security Operation Center
*ISO 27001:2022**

Sistema di Gestione dei Servizi
ISO 20000-1:2018

**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; (erogazione dei servizi di Security Management e gestione del Security Operation Center).*

Rating EcoVadis

Alle aziende viene sempre più spesso richiesto di fornire tempestivamente ai propri clienti e partner informazioni su iniziative, obiettivi e risultati raggiunti nelle 3 dimensioni ESG (Environment, Social e Governance). Anche per questo motivo, Wind Tre ha deciso nel 2020 di entrare a far parte del **network EcoVadis**, provider che a livello global fornisce valutazioni di Sostenibilità Aziendale.

La valutazione di EcoVadis si concentra su quattro ambiti ESG: ambiente, lavoro e diritti umani, etica e approvvigionamento sostenibile. Per ciascuno dei quattro temi è valutato il sistema di gestione aziendale in merito a Politiche, iniziative realizzate in azienda per attuare le tre dimensioni ESG, certificazioni ottenute, indicatori di performance, analisi della reputation e adesione ad iniziative esterne.

EcoVadis ha riconosciuto a Wind Tre uno **score di categoria "Advanced"**[20] posizionando Wind Tre **per il secondo anno consecutivo nell'1% delle migliori aziende valutate dal network nel 2024.**

19 Tutte le certificazioni del Sistema di Gestione integrato riguardano solo ed esclusivamente l'azienda Wind Tre S.p.A. ad eccezione del certificato UNI PdR 125:2022 che include anche Wind Tre Retail SrL.

20 Le performance di sostenibilità 2023 sono state suddivise da EcoVadis in 5 categorie: Insufficient, Partial, Good, Advanced e Outstanding.

TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE

GRI 3-3

UTILIZZO CONSAPEVOLE
Wind Tre si impegna ogni anno a costruire un ambiente digitale che sia il più possibile accogliente e sicuro

In Italia il **98,3% della popolazione tra i 16 e i 64 anni possiede uno smartphone**[21], e molte ricerche confermano che il primo utilizzo avviene in età sempre più precoce. **8 bambini su 10**[22] **tra i 3 e i 5 anni sanno usare il cellulare** dei genitori e la maggior parte degli adolescenti, circa il 47%, trascorre in media dalle 3 alle 6 ore al giorno con lo smartphone, che viene spesso usato anche a scuola durante le lezioni. In materia è intervenuto, nel luglio 2024, **il Ministero dell'Istruzione e del Merito**, il quale, attraverso la Nota n. 5274, recante Disposizioni in merito all'uso degli smartphone e del registro elettronico nel primo ciclo di istruzione – A.S.2024 -2025, ha posto delle limitazioni all'utilizzo degli smartphone come strumento didattico. È ormai noto che un utilizzo inconsapevole di device e social media espone i minori a vari **rischi online**, come il cyberbullismo, l'adescamento e l'accesso a contenuti inappropriati. Per mitigare questi rischi, sono state introdotte **normative specifiche**, volte a tutelare i minori anche introducendo obblighi per i gestori di piattaforme digitali di adottare misure adeguate. Inoltre, strumenti come il **parental control** e i **filtri di contenuti** sono essenziali per limitare l'accesso a materiali non adatti.

In aggiunta ai fattori di rischio, un aspetto da non sottovalutare riguarda gli **effetti psicologici** che un uso massiccio e non regolamentato di smartphone e social media possono provocare sulle nuove generazioni. Su questo fronte lo studio pubblicato dallo psicologo Jonathan Haidt[23] evidenzia **quattro effetti principali dell'abuso** delle piattaforme digitali: la **dipendenza** indotta da stimoli che generano dopamina, un **calo nelle interazioni sociali** faccia a faccia in favore di quelle online, un **incremento dei disturbi del sonno** e infine **frammentazione dell'attenzione** e quindi la riduzione della capacità di concentrazione.

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, è fondamentale creare **un ambiente digitale che sia il più possibile accogliente e sicuro** e allo stesso tempo è importante che i giovani siano informati **sui rischi e sulle opportunità del mondo digitale**. 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.

Fake news e truffe online

Altro fattore di rischio, per le nuove generazioni in particolare ma non solo, è rappresentato dai tentativi di truffa perpetrati attraverso la rete: secondo il rapporto di ScamAdviser[24] **le truffe online in Italia hanno visto un aumento significativo**, colpendo vari gruppi, inclusi i minori. I giovani utenti sono particolarmente vulnerabili a truffe legate agli acquisti online e alle false promesse di guadagni facili. **È essenziale educare i minori** sui pericoli delle truffe online e fornire loro strumenti per riconoscere e segnalare attività sospette. La collaborazione tra genitori, educatori e autorità è cruciale per creare un ambiente digitale sicuro per i più giovani.

86,7%
I giovani tra la terza elementare e la terza media che navigano già autonomamente in rete
(Report dell'indagine su genitori e figli. Patto Educativo Digitale della Città di Milano, 2024)

47%
Gli adolescenti tra gli 11 ed i 19 anni che hanno dichiarato di passare oltre 5 ore al giorno online
(Generazioni Connesse 2023)

8 SU 10
I bambini tra i 3 e i 5 anni che sanno usare il cellulare dei genitori
(Ospedale Pediatrico Bambino Gesù)

Il nostro impegno

- 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 imparare a navigare in Rete in maniera consapevole e sicura, riconoscere e proteggersi dalle informazioni false o violente per evitare in generale situazioni dannose e minacce 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

21 *We are Social, "Digital 2024, i dati italiani", 2024.*
22 *Adolescenti e smartphone - https://www.ospedalebambinogesu.it/adolescenti-e-smartphone-96695/*
23 *Jonathan Haidt, 2024, La generazione ansiosa, Rizzoli, I ed., Milano.*
24 *Online Scams & Fraud in Italy, 2023.*

I nostri obiettivi ESG

FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI E PROTETTE

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

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
- **Estensione del progetto NeoConnessi agli Over 60** con una sezione del portale dedicata: NeoConnessi Silver e gestendo la formazione anche in presenza nei piccoli comuni ("Borghi Connessi")
- Sensibilizzazione dei genitori tramite lo sviluppo di risorse gratuite
- Sviluppo e diffusione di **soluzioni di sicurezza digitale** per la protezione di smartphone e dispositivi per la connettività fissa
- **Campagne di comunicazione** mirate alla diffusione della consapevolezza sul tema della responsabilità digitale

A CHE PUNTO SIAMO

- NeoConnessi: **oltre 21.500 classi di IV° e V° primaria** coinvolte in tutta Italia, per un totale di **oltre 1 milione e mezzo di famiglie raggiunte** dalla nascita del progetto
- Lancio del Corso di genitorialità **"Famiglie digitali oggi: navigare insieme in sicurezza"**
- Lancio del Concorso per le scuole **"Crea la tua avventura digitale"**: 504 classi partecipanti, 714 progetti presentati

NeoConnessi

Wind Tre sente da sempre forte la responsabilità di educare ad un uso corretto e consapevole della tecnologia le persone più vulnerabili, come bambini ed anziani. Per questo motivo, a partire dal 2018, ha disegnato e messo a disposizione di tutti NeoConnessi, un **progetto di responsabilità digitale nato per accompagnare famiglie e docenti nel momento in cui i più giovani navigano su Internet** o utilizzano i primi devices. Il percorso si sviluppa attraverso **4 ambiti educativi**, ciascuno a cura di esperti portatori di specifici e innovativi punti di vista: tecnologico, psicologico, pedagogico e didattico. Dalla sua prima edizione ad oggi il progetto ha raggiunto **oltre 1.500.000 famiglie**, coinvolgendo i tre protagonisti del percorso educativo, giovani, docenti e famiglie, in una riflessione condivisa sull'uso consapevole e sicuro di Internet e delle tecnologie.

I temi di Neoconnessi

Benessere digitale
Equilibrio tra attività online e vita reale

Fiducia e controllo
Parental control, rapporti di fiducia in famiglia nell'impostazione delle regole, consapevolezza su cosa è giusto e sbagliato online

Vivere e comunicare in Rete
Netiquette, responsabilità ed empatia, hate speech

I pericoli della rete
Cyberbullismo, catfishing/false identità, rischi legati ai videogiochi

Le opportunità della rete
Intelligenza artificiale, gestione dei motori di ricerca, apprendimento digitale

Disinformazione
Identificare le fake news/video, percezione alterata della realtà (AI)

Dipendenza dai social/rete
Riconoscerla e affrontarla, gestione dello screentime, digital detox

Hobby online
Come coltivarli in maniera sana e responsabile

Privacy e identità digitale
Gestione consapevole dei dati, digital footprint

Più sicuri in rete
Protezione dai pericoli online e sicurezza dei dispositivi

DECALOGO NEOCONNESSI
Wind Tre e la Società Italiana di Pediatria hanno pubblicato dieci linee guida per educare i più giovani e le loro famiglie ad un uso consapevole di internet

L'edizione 2023/24 del progetto è entrata in **oltre 7.000 scuole**, e coinvolto **più di 21.500 classi di IV° e V° primaria** in tutta Italia con una serie di risorse utili per guidare i bambini e le bambine, in modo stimolante alla scoperta del mondo digitale, aiutandoli a maturare comportamenti responsabili. Tra questi 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, sicurezza in rete, privacy, parental control, screentime, gentilezza in rete, geolocalizzazione**. La lettura condivisa della favola, che quest'anno si è arricchita con elementi di Realtà Aumentata e missioni digitali, e il dialogo in classe e in famiglia, hanno offerto spunti di riflessione e stimolato la consapevolezza digitale.

Nel corso dell'anno scolastico 23/24, le classi che hanno aderito al progetto NeoConnessi e dunque lavorato sulla favola "Nati Digital", hanno avuto l'opportunità di partecipare al **concorso "Crea la tua avventura digitale"**. Gli studenti potevano scegliere se rielaborare le avventure contenute nel libro Nati Digital, oppure cimentarsi nella scrittura di nuove storie.

Gli elaborati presentati dalle **504 classi** che in tutta Italia hanno aderito al concorso sono stati **714**, tutti i **progetti** hanno sviluppato un'interpretazione originale e interessante di storie "digitali", con giovani protagonisti alle prese con le più svariate situazioni di vita realmente vissuta. Alcuni dei temi emersi dagli elaborati dei ragazzi sono stati di ispirazione per la stesura del secondo volume della favola "Nati Digital".

Anche quest'anno a supporto del personale didattico, che ricopre un ruolo educativo chiave, Wind Tre ha messo a disposizione 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. Dall'inizio del progetto ad oggi sono **oltre 8.000 gli insegnanti che hanno effettuato il corso**, riconosciuto dal MIUR, e valido ai fini del riconoscimento della formazione in servizio ai sensi della D.M. 170 del 21 marzo 2016.

NeoConnessi - classi ed alunni coinvolti	a.s 2023-24	a.s. 2022-23	a.s. 2021-22	a.s. 2020-21	a.s. 2019-20
N° classi coinvolte	21.740	15.220	14.052	5.140	digital edition
N° alunni coinvolti[25]	500.020	350.060	351.300	128.500	93.750

25 Dato calcolato partendo dal numero di classi coinvolte per il numero medio di alunni per classe secondo indica- zione MIUR (25 per l'anno scolastico 2021/22, 23 per l'anno scolastico 2022/23).

A maggio 2024, Wind Tre e la Società Italiana di Pediatria (SIP) hanno avviato una collaborazione per il **Decalogo NeoConnessi – 10 passi per famiglie consapevoli e protette in Rete**, le dieci linee guida per educare i più giovani e le loro famiglie a un uso consapevole di internet e dei dispositivi digitali. Grazie a questa intesa, il Decalogo è stato divulgato negli studi pediatrici oltre che tramite le piattaforme NeoConnessi.

Nel 2024 Wind Tre ha inoltre messo a disposizione delle famiglie il corso "**Famiglie digitali oggi: navigare insieme e in sicurezza**", un percorso di formazione lanciato in occasione del Safer Internet Day 2024. Il corso, realizzato con il supporto di esperti, offre ai genitori un aiuto per impostare regole comportamentali chiare e buone prassi di utilizzo per consentire ai più piccoli di esplorare tutte le opportunità di internet senza rischi.

Wind Tre mette inoltre a disposizione di tutti **la piattaforma NeoConnessi.it** dove è possibile, gratuitamente, trovare risorse educative e attività interdisciplinari per docenti e genitori, oltre al Gruppo Facebook NeoConnessi - Genitori, Figli e Internet, una community dove i genitori possono confrontarsi sulle tematiche chiave del progetto.

Infine, poiché tra le fasce di popolazione che hanno maggiore difficoltà ad integrarsi in un mondo sempre più digitale si trovano soprattutto le persone più anziane, per avvicinare gli anziani alla tecnologia Wind Tre ha messo **a disposizione degli Over 60, una sezione del portale dedicata, NeoConnessi Silver,** dove sono disponibili articoli e approfondimenti per conoscere i segreti e imparare a utilizzare tutte le potenzialità della rete in sicurezza.

Per maggiori informazioni su NeoConnessi inquadra il QR Code.

A questo scopo, inoltre, nei comuni aderenti al progetto **"Borghi Connessi"** vengono organizzate aule di formazione dedicate a ridurre il digital divide e dare degli strumenti per un utilizzo consapevole e sicuro anche alla fascia di età che supera i 60 anni, oltre che coinvolgere nel progetto NeoConnessi **le scuole locali**. Per approfondimenti su questa iniziativa si rimanda al paragrafo dedicato.

Nella prossima edizione per l'anno scolastico 24/25, Wind Tre si propone di:

- Dare continuità al progetto per garantire la tutela dei minori intercettando il maggior numero di famiglie e di scuole
- Ampliare il target di riferimento per raggiungere sempre più famiglie e ragazzi e ragazze della scuola secondaria
- Evolvere l'iniziativa nell'ottica di offrire una proposta sempre più in linea con l'evoluzione della tecnologia e i principali studi sul tema
- Ampliare il perimetro delle iniziative NeoConnessi e dei contenuti, per aumentarne ulteriormente l'autorevolezza, ad esempio attraverso la creazione di un Comitato Scientifico
- Potenziare ed allargare la magnitudo del progetto NeoConnessi anche grazie a campagne, collaborazioni e partnership

MINORI PIÙ PROTETTI
Wind Tre inibisce ai minori l'accesso online ad App o siti non idonei o vietati grazie al blocco in rete gratuito

Protezione on-line per tutta la famiglia

Garantire un'esperienza di navigazione sicura è uno dei valori fondamentali di Wind Tre, uno dei modi per essere sempre "molto più vicini" alle esigenze del cliente, in un contesto in cui le minacce informatiche del web sono in continua evoluzione. Da questo punto di vista obiettivo dell'azienda è offrire soluzioni dedicate alla sicurezza dei device di tutta la famiglia.

Wind Tre si pone inoltre come obiettivo l'**evoluzione costante delle proprie offerte per mantenere sicuri i clienti Wind Tre a fronte dell'evoluzione delle minacce web.**

Wind Tre prevede due servizi di protezione per i clienti mobili: **Più Sicuri Mobile,** disponibile anche per i Professionisti con Partita Iva, e **Più Sicuri Mobile Pro**. Si tratta di servizi pensati per proteggere gli smartphone dai rischi del web attraverso diverse funzionalità:

- Protezione immediata all'atto dell'acquisto (senza richiedere installazioni o autorizzazioni)
- Pagina di avviso al tentativo di accesso su siti malevoli su rete Wind Tre
- Report minacce bloccate su app Wind Tre

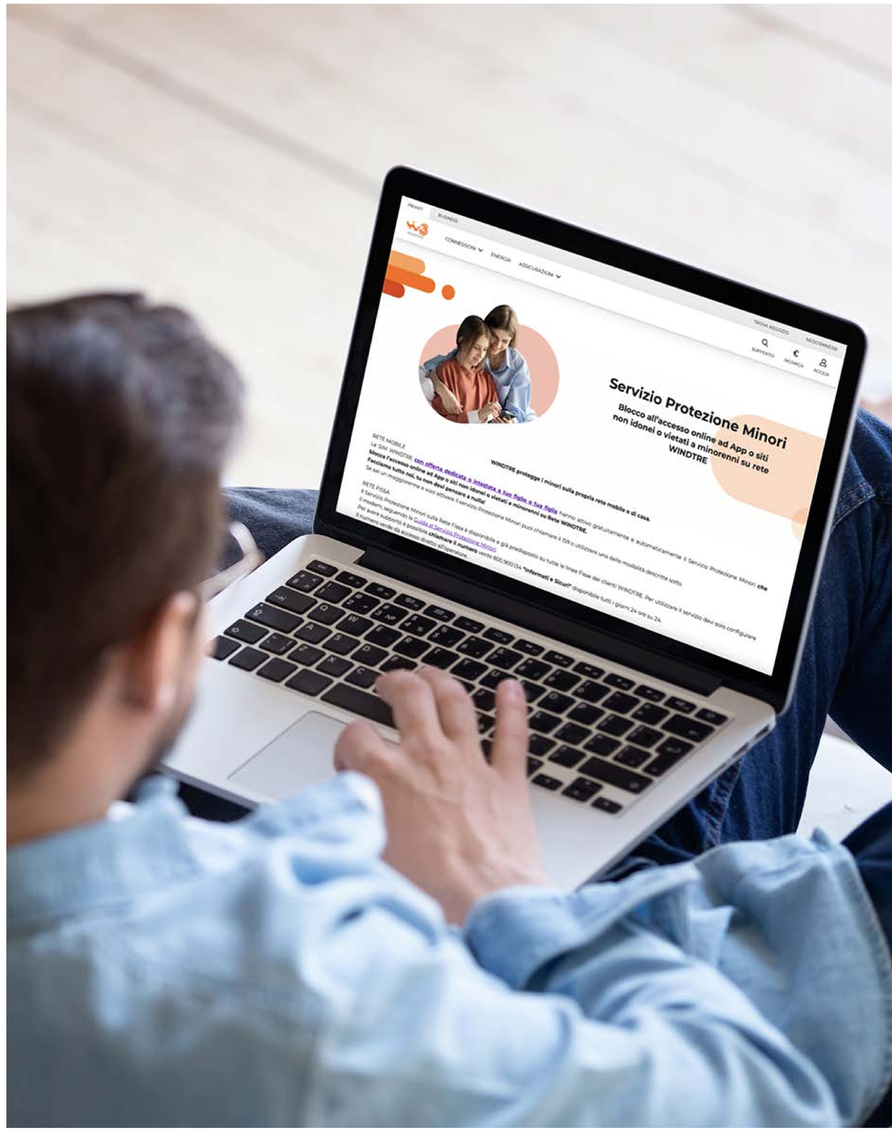
La versione Più Sicuri Mobile Pro mette inoltre a disposizione:

- Navigazione sicura su tutte le reti WiFi
- Antivirus con scansione malware
- Controllo sicurezza password e account
- Blocco banner pubblicitari e tracciamenti

Wind Tre prevede inoltre il servizio di protezione **Più Sicuri Casa & Ufficio,** per permettere di navigare in sicurezza anche a chi naviga da casa. Con questo servizio tutti i dispositivi connessi alla rete Wi-Fi della linea fissa (PC, tablet, Smartphone, Smart TV, dispositivi intelligenti di domotica) sono protetti da phishing, virus, malware e link dannosi.

Servizio Protezioni Minori in Rete

Da novembre 2023 Wind Tre rende disponibile il **Servizio Protezione Minori**, un blocco in rete all'accesso online ad App o siti non idonei o vietati a minorenni su rete Wind Tre. Il Servizio, attivato **gratuitamente e automaticamente dall'azienda sulle SIM Wind Tre con offerta dedicata o intestata a minori** è usufruibile sia su rete mobile che su rete fissa. Sulle SIM intestate a maggiorenni è possibile attivare il servizio su richiesta mentre sulla Rete Fissa Wind Tre il servizio è disponibile e già predisposto su tutte le linee ed utilizzabile tramite una semplice configurazione del modem di casa. Il servizio agisce direttamente attraverso la configurazione della rete ed è stato realizzato in linea con la **Delibera AGCOM 9/23/CONS**. Le categorie bloccate sono: contenuti per adulti, gioco d'azzardo/scommesse, armi, violenza, odio e discriminazione, promozione di pratiche che possono danneggiare la salute alla luce di consolidate conoscenze mediche, anonymizer, sette e culti.



CYBERSECURITY E PRIVACY

GRI 3-3

Lo scenario geopolitico attuale è caratterizzato da complesse dinamiche di competizione strategica, accelerate dalle crisi internazionali, nella cornice di strategie comunicative invasive e destabilizzanti. La sicurezza nazionale e della comunità internazionale rappresenta una sfida che si evolve rapidamente in maniera sempre più complessa, considerato che lo sviluppo e la rapida diffusione di nuove tecnologie genera oggettive difficoltà e sempre nuove minacce. Quelle **cibernetiche** rappresentano un fronte sempre più caldo sia da un punto di vista geopolitico che economico: nel 2024 il **numero di violazioni dei dati è aumentato del 12% rispetto al 2023**[26] e si stima che il **costo globale dei cybercrimini raggiungerà i 10,5 trilioni di dollari** entro il 2025[27].

In questo contesto, con minacce informatiche aumentate in complessità, con attacchi ransomware[28] e violazioni dei dati che dominano il panorama, con una media di 273 attacchi informatici al mese in Italia[29], la cybersecurity è diventata oggetto sia di un'intensa attività normativa, comunitaria e nazionale[30], che di una maggiore consapevolezza e attenzione da parte delle imprese. Le aziende stanno dedicando sempre più risorse alla **cybersecurity**, investendo in tecnologie avanzate e nella formazione del personale per affrontare i rischi legati alle minacce informatiche. In Italia, nel 2023, gli **investimenti in cybersecurity hanno raggiunto 2,15 miliardi di euro**[31], con un incremento del 16% rispetto al 2022.

In questo scenario resta imprescindibile il ruolo degli operatori di telecomunicazioni, che rappresentano la porta d'ingresso al web per famiglie e imprese e sono depositarie di un'enorme quantità di dati e informazioni sensibili. Una responsabilità che richiede la massima attenzione sia dal punto di vista dell'innovazione, con **l'adozione di tecnologie e infrastrutture sempre più avanzate e sicure**, sia dal punto di vista delle conoscenze, attraverso la **formazione continua e puntuale delle proprie persone**.

26 *Verizon Data Breach Investigations Report 2024.*

27 *Cybersecurity Ventures Global Cybersecurity Risks Report 2024.*

28 *In crescita del 13% rispetto al 2023 - IBM Security X-Force Threat Intelligence Index 2024.*

29 *Rapporto Clusit 2024 - Edizione di metà anno, ottobre 2024.*

30 *Direttiva (UE) n. 2022/2555 c.d. Nis 2; Decreto legislativo 4 settembre 2024, n. 138 di recepimento della stessa Direttiva.*

31 *Osservatorio Cybersecurity & Data Protection della School of Management del Politecnico di Milano, 2024.*

273

Il numero medio mensile degli attacchi informatici in Italia
(Rapporto Clusit 2024 – Edizione di metà anno, ottobre 2024)

+400%

Incremento degli attacchi malware rivolti ai dispositivi IoT (Internet of Things) rispetto al 2023
(Deloitte Cybersecurity Threat Trends Report 2024)

2,15 MLD €

Gli investimenti in cybersecurity nel 2023 in Italia
(Osservatorio Cybersecurity & Data Protection della School of Management del Politecnico di Milano)

Il nostro impegno

- Investire nell' infrastruttura di cybersecurity per tutelare i dati dei clienti
- Diffondere all'interno dell'impesa un Cybersecurity Mindset per prevenire l'errore umano
- Tutelare e prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare la normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile in caso di attacchi informatici
- Condurre un dialogo costante con le autorità al fine di garantire non solo la compliance normativa ma anche definire e sviluppare i migliori standard in tema di sicurezza e privacy nel contesto delle telecomunicazioni
- Offrire servizi capaci di accompagnare le aziende clienti nel percorso di evoluzione digitale del loro business in piena sicurezza

I nostri obiettivi ESG

AZIENDE 100% SICURE
entro il 2025

MAURO CUCCI
Sustainability Ambassador
Responsabile BU Business

"Proteggere i 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

- **18,5 milioni di euro investiti** nel solo 2024 in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi
- **Security by Design:** rafforzati i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi
- **Human Factor:** la formazione del personale per costruire un **Cybersecurity Mindset**
- Numerose **verifiche on site** a Responsabili esterni in tema di privacy

L'attenzione alla sicurezza dei dati

GRI 203-2

Anche nel 2024, sono proseguite la collaborazione di Wind Tre con gli enti istituzionali competenti in materia di cybersicurezza così come le attività interne di revisione del framework di gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni e di sviluppo dei processi e delle soluzioni tecniche volti a proteggere i dati dei clienti e di Wind Tre.

Gli investimenti diretti di Wind Tre in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi, nel solo 2024, sono stati pari a circa 18,5 milioni di euro[32], e si sono concentrati su alcune linee di sviluppo principali:

Network security
Wind Tre ha integrato il **testing di sicurezza** (Vulnerability Assessment Penetration Test) per **rafforzare la protezione dei sistemi di rete**

Service continuity
Nel 2024 ha implementato il **Disaster Recovery** per migliorare la **resilienza della rete e dei sistemi IT**, garantendo continuità operativa e conformità normativa

Customer solutions
Le competenze di Wind Tre in **cybersecurity vengono offerte ai clienti B2B**, anche tramite RAD, azienda specializzata del gruppo dal 2023

Cloud transition
Wind Tre ha **rinnovato la propria infrastruttura di sicurezza** adottando il modello **"Zero Trust"** per supportare la transizione al cloud in modo sicuro

32 Valore riferito alla somma di costi capitalizzati (Capex) e costi operativi (Opex).

Durante l'anno è stata fondamentale **l'attività di CyberIntelligence** per la protezione dell'infrastruttura di servizi Wind Tre e la prevenzione delle minacce informatiche, anche tramite il monitoraggio dei bollettini di allarme emessi da istituzioni nazionali e internazionali. Ruolo primario in quest'ambito è quello svolto dal **Security Operation Center - SOC,** il centro operativo di Wind Tre 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 2024 Wind Tre si è inoltre dotata di una **Policy per l'adozione consapevole ed etica delle tecnologie di Intelligenza Artificiale**, che prevede anche le opportune valutazioni per la sicurezza informatica di ciascun sistema di IA.

Nel corso dell'anno, infine, Wind Tre 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 security checklist si verifica che anche i fornitori adottino apposite misure per la tutela dei dati.

DATA & SYSTEM PROTECTION
Solo nel 2024 Wind Tre ha investito 18,5 milioni di € in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi

A PROVA DI ERRORE
Wind Tre ha rinnovato il piano di azioni che permettono di ridurre il c.d. Human Factor o errore umano, principale causa di incidenti di cybersecurity nelle aziende

Agire sul "fattore umano"

L'errore umano, il cosiddetto fattore H (Human Factor), continua ad essere tra le cause principali degli incidenti di sicurezza e a rimanere il punto debole della cybersecurity nelle aziende. Per questo è importante diffondere all'interno dell'impresa un **Cybersecurity Mindset,** una cultura che mira a **consolidare la conoscenza dei rischi e ad indicare le buone regole di comportamento da seguire** per mitigare i rischi relativi alla cyber security. Il rafforzamento continuativo di questo mindset è possibile agendo su due livelli: il primo è **l'awareness**, che porta le persone a prendere consapevolezza dei 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. Wind Tre ha sviluppato iniziative di sensibilizzazione e formazione per tutto il personale su tematiche di cybersecurity in coerenza con, le normative vigenti, le indicazioni del Gruppo e le best practices.

Di seguito una panoramica delle principali iniziative:

WeCyber, il portale Web della Cyber Security sulla Intranet aziendale ha continuato la propria attività. Si tratta di un'area dedicata e di rapido accesso alle informazioni fondamentali sulla Cyber Security per diffondere l'awareness e gli aggiornamenti real time, contenente informazioni utili per agire con maggiore consapevolezza nel Cyberspazio;

Nuovo percorso formativo mirato a rafforzare le buone pratiche per un uso responsabile dei device, con enfasi sull'importanza della protezione dei dati aziendali le destinato a tutti i dipendenti con test intermedi e finali;

Iniziativa di awareness sui contenuti della Business Continuity, per rendere consapevole tutta la popolazione aziendale dei vantaggi per una azienda di disporre di un framework di continuità a supporto dei propri processi critici[33];

Sessioni di training e pillole formative per la forza Vendita interna e i partner commerciali esterni (Agenti, Agenzie, Teleseller), incluse sessioni di sensibilizzazione all'importanza di rispettare le regole Privacy e implementare le misure di sicurezza;

Coinvolgimento dei "Cybersecurity Evangelist" nelle attività di sensibilizzazione della popolazione aziendale: gli Evangelist, in quanto figure di riferimento per l'ambito Security identificate in ogni dipartimento aziendale**,** hanno l'obiettivo di promuovere e diffondere la cultura della Cybersecurity nelle proprie aree di appartenenza;

Prosecuzione degli incontri di awareness per dipendenti selezionati a campione nei diversi dipartimenti aziendali per focalizzare l'importanza del fattore umano come rischio per la sicurezza delle informazioni aziendali e condividere le attività e gli strumenti predisposti dall'Azienda. Nell'ultimo biennio circa il **75% della popolazione aziendale** è stato coinvolto in sessioni di awareness personalizzate;

Security tip per top e middle management con evidenza dei rischi cyber connessi ad un livello aziendale apicale, con il doppio obiettivo di rafforzare la consapevolezza anche dei vertici del management, appetibili per gli hacker, ma al contempo rafforzare il loro engagement sulla tematica dei rischi cyber a livello personale e di diffusione verso il proprio team;

Prosecuzione di campagne periodiche di phishing verso dipendenti selezionati nei diversi dipartimenti aziendali, con l'obiettivo di sensibilizzare la popolazione aziendale sul fenomeno, predisponendo l'invio agli utenti di fake e-mail di phishing con modelli d'invio diversificati e difficoltà variabile;

Azioni di consapevolezza continuativa verso tutti i dipendenti tramite invio di e-mail di sensibilizzazione con avvisi tempestivi su diversi argomenti, come attacchi di phishing specifici o altre tematiche di sicurezza. Tra queste, ad esempio, nel 2024 comunicazione di sensibilizzazione su uso IA generativa in Azienda.

Inoltre, seguendo le evoluzioni del quadro normativo nazionale, anche nel 2024 Wind Tre ha effettuato: sessioni di formazione dedicate alle normative in materia di cybersecurity, ed **incontri con fornitori** per informarli sui recenti obblighi normativi e definire i processi derivanti dall'attuazione delle recenti normative.

Infine, **Wind Tre investe anche 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, coinvolgendo anche le Terze Parti in linea con i requisiti di sicurezza che Wind Tre ha stabilito.

Glossario della Cybersicurezza

Phishing	Inganno via e-mail per ottenere dati sensibili o diffondere malware
Smishing	Truffa via SMS per sottrarre credenziali o PIN
Vishing	Frode telefonica per ottenere informazioni sensibili
Spoofing	Mascheramento dell'identità per accedere a dati riservati
Quishing	Uso di codici QR per indirizzare a siti dannosi
Deepfake Phishing	Uso di IA per creare video/audio ingannevoli
Malware	Software dannoso che compromette un sistema
Ransomware	Malware che cripta dati e richiede un riscatto
Adware	Software che mostra pubblicità indesiderate
DDoS	Sovraccarico di traffico per bloccare servizi online
Spyware	Software che raccoglie dati senza consenso
Trojan	Malware camuffato da software legittimo
Virus	Programma che si replica e causa danni
Worm	Malware che si auto-replica e diffonde autonomamente
Man-in-the-Middle	Intercettazione e manipolazione di comunicazioni
Zero-Day Exploits	Sfruttamento di vulnerabilità sconosciute
DNS Spoofing	Reindirizzamento a siti dannosi alterando il DNS
Cross-Site Scripting	Inserimento di codice malevolo nei siti web
SQL Injection	Iniezione di codice malevolo nei database
Cyber Intelligence	Raccolta e analisi di dati per prevenire attacchi informatici

33 Per 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'aggiornamento e il miglioramento continuo del framework consente di identificare le potenziali minacce e allo stesso tempo aumenta la resilienza e la capacità di un'efficace risposta a un evento avverso. Da questo punto di vista nel 2024 Wind Tre ha provveduto ad esempio, a considerare nei Business Continuity Plan di funzione il rischio vulcanico Campi Flegrei.

La protezione dei dati personali

GRI 418-1

DATI PROTETTI
Sicurezza dei dati, corretto trattamento delle informazioni personali e rispetto della privacy sono prioritari per Wind Tre, che attua costantemente il monitoraggio sulle misure che garantiscono il rispetto del GDPR

Il tema della privacy e della sicurezza dei dati è estremamente sensibile per Wind Tre che, operando nel settore delle telecomunicazioni, si trova a **gestire una vastissima mole di informazioni personali sui propri consumatori**. Wind Tre 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)** entrato in vigore nel 2018, del **Codice Privacy** cosi come modificato dal DL.gs 101/2018 nonché dei **Provvedimenti specifici dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali** e della **normativa europea di settore**.

Nel corso del 2024 Wind Tre ha completato le azioni di **revisione dei contratti, delle policy e delle istruzioni operative in essere con i propri Partner** con le disposizioni integrative previste dal Codice di Condotta del 9 marzo 2023 approvato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali. Tali documenti sono stati risottoscritti da tutti i Partner interessati dall'attività di telemarketing e teleselling per conto di Wind Tre.

L'azienda ha adeguato anche alcuni processi e procedure in compliance al Codice di Condotta, come ad esempio l'introduzione dei meccanismi di **"Double Opt In"** nella lavorazione delle nuove acquisizioni sensibili.

Wind Tre ha formalmente aderito al Codice di Condotta per le attività di telemarketing e teleselling del Garante Privacy a fine Dicembre 2024.

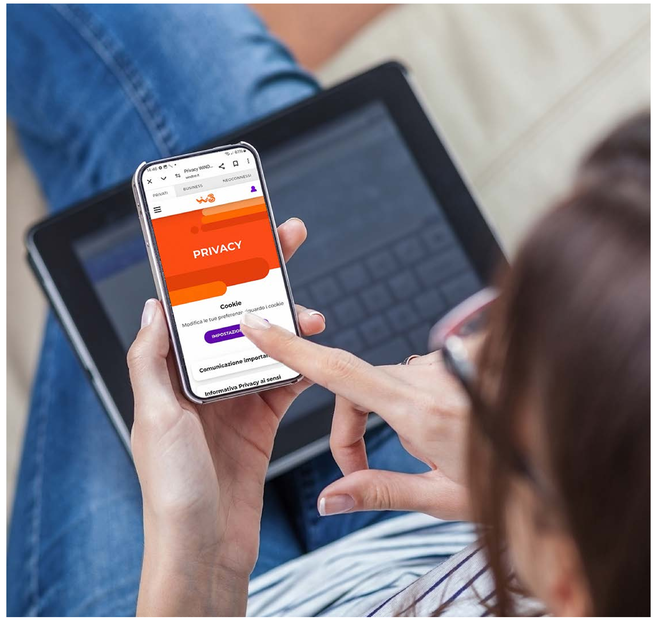
Nel caso di eventuali incidenti, Wind Tre si impegna a prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare la normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile.

Wind Tre 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 elettronica**, consentendo di diffondere ed elaborare rapidamente i questionari di autovalutazione sottoposti a tutti i partner di Wind Tre attraverso campagne specifiche di "Self Assessment"[34].

Per quanto riguarda la corretta gestione dei dati, in tema di autorizzazione al trattamento, profilazione, arricchimento e trasferimento dei dati **Wind Tre rispetta scrupolosamente le prescrizioni del Garante della Protezione dei Dati Personali (GPDP)**, con il quale l'azienda porta avanti un rapporto di 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, Wind Tre ha **rafforzato l'attività di vigilanza nei confronti dei propri Responsabili Esterni,** prevedendo rigide procedure e puntuali processi al fine di garantire una governance scrupolosa sui dati di cui è Titolare. Nell'anno 2024 sono state svolte attività di vigilanza su **425** partner nominati "Responsabili del trattamento" ai sensi dell'art 28 del GDPR. In particolare, nel 2024 l'Ufficio del DPO ha svolto **75 attività di vigilanza dei propri Fornitori, Agenti, Agenzie e Teleseller**, mentre il dipartimento Audit ha svolto **350 attività di verifica diretta relative ai Dealer**.



L'Ufficio del DPO, in ottica di accountability, ha svolto inoltre **10 attività di assessment interni** a Wind Tre per la verifica della corretta applicazione della normativa in tema GDPR e ulteriore normativa di riferimento, di cui 7 chiusi e 3 in corso di completamento.

Inoltre, le segnalazioni dei clienti che pervengono anche al Garante sono regolarmente oggetto di risposta.

34 *La Campagna di Self Assessment 2024 aperta per tutte le terze parti nominate responsabili del trattamento nel mese di Luglio 2024 si è definitivamente conclusa a Dicembre 2024.*

L'attività ispettiva svolta dal Garante per la Protezione dei Dati nell'Ottobre del 2022 in merito all'attività di telemarketing/teleselling è proseguita con l'attività istruttoria dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali e si è conclusa a seguito dell'invio delle memorie difensive e dei successivi riscontri alle richieste di integrazioni e informazioni nonché a seguito dell'Audizione da Wind Tre con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2024	2023	2022
Numero di ispezioni	0	0	1

Nel mese di Gennaio 2025 è stato notificato a Wind Tre il provvedimento sanzionatorio in materia di telemarketing e teleselling, pur se di importo inferiore rispetto ai provvedimenti che hanno colpito gli altri operatori di vari settori merceologici.

Verifiche sui fornitori in tema di privacy (n.)	2024	2023	2022
Audit effettuati	425*	375	296
Questionari di verifica a fornitori esterni	526**	482	525
Questionari di verifica ad agenti sales e punti vendita Wind Tre	4.945**	4.910	4.955

*(Include Fornitori, Agenti, Agenzie, Telesellers, Dealer).
**I numeri dei self assessment sopra riportati sono la fotografia delle numeriche in cui si fornisce tale report. Ovviamente tale numerica può subire delle variazioni perchè la campagna di self assessment durante l'anno può essere riaperta per consentirne la partecipazione e dunque la compilazione del proprio self assessment ai partner per diverse esigenze che dovessero emergere.

PLEASE DON'T CALL
Il servizio WINDTRE, completamente gratuito e attivabile tramite App, notifica ai clienti privati potenziali chiamate indesiderate

Inoltre, nel 2024 Wind Tre in adempimento al Provvedimento dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali sugli Amministratori di sistema del 2008, aggiornato nel 2009, ha rafforzato il processo già in essere in tema di "verifica dell'operato degli Amministratori di sistema".

Molte, infine, sono state le **attività formative a tema privacy erogate nel corso del 2024**, sia nei confronti delle varie direzioni aziendali che verso partner commerciali.

Ai sensi della normativa vigente, Wind Tre ed Opnet segnalano al Garante Privacy gli eventi potenzialmente causa di **data breach** (potenziali violazioni di dati). Nel caso di eventuali incidenti, Wind Tre ed Opnet si impegnano a prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare la normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile.

Data Breach [GRI 418-1a, 1b]	2024	2023	2022
Eventi rilevati da Wind Tre e Opnet, notificati all'Autorità Garante Privacy	9*	5	2
Procedimenti formalmente notificati a Wind Tre dal Garante in materia di Data Breach	0	2**	1

*Nell'anno 2024 sono stati notificati all'Autorità Garante Privacy n. 9 eventi di data brech (di cui n.1 Opnet) di cui n.3 sono stati formalmente chiusi dall'Autorità Garante.
** Il valore n.2 del 2023 includeva non solo il procedimento in materia di data breach ma anche altro procedimento relativo al telemarketing e teleselling.

"Please Don't Call" protegge i clienti dalle chiamate indesiderate

La protezione delle connessioni e della vita digitale è parte dell'impegno di WINDTRE nella "responsabilità digitale". Con la volontà di **aiutare i propri clienti a proteggersi dalle chiamate indesiderate,** l'azienda ha sviluppato "Please Don't Call", servizio **semplice e totalmente gratuito**, attivabile attraverso l'App WINDTRE dedicata ai clienti privati, che permette di **notificare le potenziali chiamate indesiderate** prima che il cliente risponda, lasciando a quest'ultimo la scelta di farlo o meno.

Wind Tre lavora costantemente per mantenere aggiornato il database, anche grazie alle segnalazioni dei clienti stessi. Infatti, qualora i clienti ricevano una chiamata da un numero potenzialmente sospetto e non ancora identificato hanno la possibilità di segnalarlo all'interno dell'app tramite una procedura guidata. Viceversa, nel caso in cui un numero sia stato erroneamente segnalato come potenziale indesiderato il cliente avrà la possibilità di notificarlo. L'aggiornamento dei potenziali disturbatori avviene ogni 30 minuti. Il processo è automatico e non prevede azioni da parte dell'utente.

Il servizio è disponibile anche per Clienti Professionisti con Partita Iva. A fine dicembre 2024, circa **2 milioni di clienti** avevano attivato e usato il servizio almeno una volta.

PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI

La **Customer Experience** rappresenta l'insieme delle percezioni, sensazioni ed emozioni che un cliente prova durante **l'interazione con un'azienda** attraverso tutti i punti di contatto disponibili. Non si limita al semplice acquisto di un prodotto o servizio, ma include tutte le fasi e i modi in cui il cliente entra in contatto con il brand, dalla ricerca iniziale fino al servizio post-vendita.

Le aspettative dei consumatori stanno aumentando e soprattutto stanno diventando più fluide in svariate categorie di prodotti e servizi. Un'esperienza positiva crea legami più saldi, trasformando i clienti occasionali in appassionati del marchio; **clienti soddisfatti tendono a parlare bene del marchio e a lasciare recensioni positive**, migliorando la reputazione aziendale; un'esperienza cliente superiore può rappresentare un fattore decisivo per distinguersi.

Oggi, più che mai, inoltre, **i clienti si aspettano una comunicazione trasparente** (prezzi, condizioni, modifiche al servizio), **un'erogazione efficiente** (consegne rapide, informazioni real-time) **ed esperienze personalizzate** (offerte, contenuti, prodotti su misura). Secondo lo studio ACA 2024[35], il 51% dei consumatori ritiene che un servizio eccellente sia più importante del prezzo, mentre il 70% è disposto a spendere di più se l'esperienza offerta è comoda e priva di ostacoli. Inoltre, l'81% dei consumatori preferisce interagire con aziende che offrono esperienze su misura.

Costruire relazioni solide e offrire un'esperienza cliente eccellente non è solo una grande responsabilità, ma anche il modo più efficace per mantenere i clienti fedeli e attrarne di nuovi. E tra le nuove aspettative dei clienti, **l'interesse per la sostenibilità gioca un ruolo chiave** nella scelta di un brand. Secondo uno studio realizzato da BearingPoint[36], l'83% degli intervistati valuta un'azienda in base al suo impegno sociale, e il 47% considera la responsabilità sociale e ambientale come un criterio essenziale per decidere se acquistare un prodotto o servizio da una specifica impresa.

70%
La percentuale di consumatori per disposta a spendere di più se l'esperienza offerta è comoda e priva di ostacoli
(Achieving Customer Amazement, 2024)

83%
Delle persone valuta un'azienda in base al suo impegno sociale
(BearingPoint, 2023)

43%
I clienti che hanno smesso di acquistare da un marchio a causa di un servizio clienti scadente.
(WPBeginner, 2024)

Il nostro impegno

- Offrire una customer experience d'eccellenza per valorizzare la relazione con i clienti nel segno dell'affidabilità e della trasparenza
- Offrire al cliente un'esperienza unica attraverso molteplici canali di contatto
- Essere pronti a migliorare costantemente il servizio offerto ai clienti anche promuovendo un dialogo attento con le associazioni dei consumatori
- Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno della comunità e potenziare la propria capacità di ascolto dei cittadini per recepirne e soddisfarne i bisogni

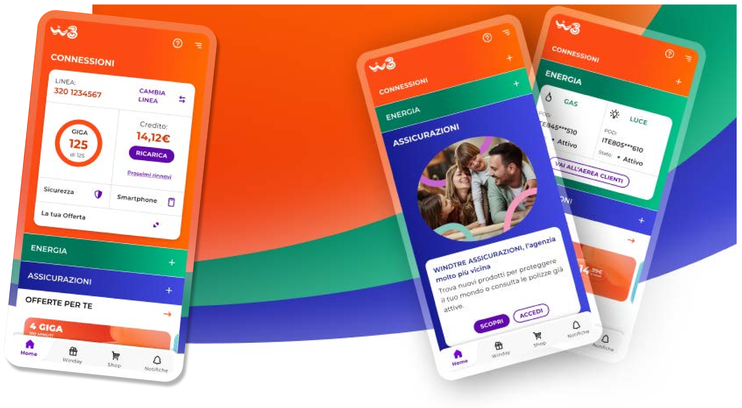
35 *https://hyken.com/wp-content/uploads/2024/08/ACA-STATE-OF-CX-2024.pdf*

36 *BearingPoint, Customer Experience 2023.*

Canali di assistenza

CONTINUOUS IMPROVEMENT
Wind Tre continua a migliorare i suoi canali di assistenza anche con l'ausilio di strumenti supportati dall'Intelligenza Artificiale

Negli ultimi anni, le esigenze di assistenza dei consumatori sono cambiate notevolmente. Le aspettative sono in continuo aumento, e **l'esperienza del cliente assume un'importanza sempre maggiore**. I consumatori richiedono risposte rapide, soluzioni personalizzate e un servizio disponibile su più canali. Inoltre, **la richiesta di assistenza e supporto non si manifesta solo in fase di acquisto**: il cliente si aspetta di instaurare un dialogo ed una relazione continui con l'azienda in ogni fase della sua esperienza: prima dell'acquisto, nel corso della definizione dell'accordo commerciale, successivamente della fornitura, quando cambiano necessità e abitudini o si verificano eventuali problemi, fino all'eventuale fase di chiusura del rapporto contrattuale.



Il principale obiettivo nella gestione del Customer Care di Wind Tre è quello di **semplificare e rendere omogenea la comunicazione con il cliente relativamente alle informazioni richieste e all'assistenza offerta**, proprio tramite la combinazione di diversi canali di contatto. La modalità di comunicazione, quindi, diventa altrettanto importante quanto la comunicazione stessa. E offrire diversi canali di interazione significa soddisfare ogni diversa esigenza e tipologia di cliente.

Al fine di garantire al cliente una sempre maggiore velocità e autonomia nel reperire tutte le informazioni richieste, Wind Tre continua a **migliorare la fruizione delle informazioni e dell'assistenza anche con l'ausilio di strumenti supportati dall'Intelligenza Artificiale**, dedicati alla clientela residenziale, mantenendo allo stesso tempo alta l'attenzione anche sull'accuratezza ed efficienza della Customer Experience offerta dai Call Center, per fornire un ventaglio di possibilità completo ed efficiente.

Anche a questo scopo, l'azienda mette a disposizione dei clienti una molteplicità di canali, ad iniziare da quelli digitali:

I canali di assistenza

IVR (Interactive Voice Response)
Sistema automatizzato con opzioni rapide e Vocalbot basato su AI per interazioni in linguaggio naturale. Consente anche di parlare con un operatore entro 90 secondi

App e Sito Web
Permettono ai clienti di ottenere informazioni e svolgere operazioni in autonomia. Un Chatbot AI facilita l'interazione in linguaggio naturale

Call Center
Operatori specializzati per clienti residenziali e business, disponibili per tutti i brand e servizi del gruppo

Come illustrato nelle tabelle, negli ultimi tre anni le necessità di interazione dei clienti sono in costante diminuzione, anche in virtù della sempre crescente semplificazione dei servizi offerti dall'azienda. Inoltre, i clienti manifestano una spiccata preferenza per l'utilizzo dei canali digitali, ed in particolare è la APP il canale maggiormente utilizzato.

	2024	2023	2022
TOTALE INTERAZIONI (digitali+umane, Milioni/Anno)	**277**	**324**	**427**
% INTERAZIONI DIGITALI su Totale Interazioni	**95%**	**95%**	**96%**
di cui APP (n° App Login / Totale Interazioni Digitali)	93%	92%	92%
di cui Altri canali digitali (IVR, Vocalbot, Chatbot; n° Interazioni / Totale Interazioni Digitali)	7%	8%	8%
% INTERAZIONI UMANE su Totale Interazioni	**5%**	**5%**	**4%**
Tempo medio di risposta (Secondi)	94	88	89
Numero di chiamate risposte dagli Operatori di Call Center (Milioni/Anno)	13	15	16
di cui WINDTRE	11	13	13
di cui Very Mobile	1	1	1
di cui WINDTRE BUSINESS	1	2	2

Informati e sicuri

Da sempre attenta alla sicurezza digitale dei propri clienti, Wind Tre ha lanciato già da diversi anni, il servizio "**Informati e Sicuri**". Si tratta di un Numero Verde gratuito (800 900 134) dedicato alla navigazione sicura, attraverso il quale **il cliente ha la possibilità segnalare agli operatori di Customer Care disconoscimenti e segnalazioni legate alla sicurezza informatica, come per esempio il phishing**. Un'iniziativa creata con l'obiettivo di essere sempre più vicini ai clienti affinché la navigazione sia utile e senza spiacevoli sorprese. Con questo numero verde l'azienda intende infatti rendere i clienti parte attiva nel fronteggiare insieme tutte le malpratiche adottate giornalmente nel network dagli hacker rendendo la navigazione e l'acquisto di beni e servizi il più sicuro possibile.

La soddisfazione dei clienti

REPUTAZIONE IN CRESCITA
La reputazione di Wind Tre nel 2024 è stata pari a 61,4, con un aumento di 1,5 punti rispetto al 2023

Nell'ottica di garantire un servizio di qualità e di allineare le strategie aziendali alle esigenze dei clienti, anche nel 2024 Wind Tre ha misurato - su una scala da 1 a 10 - la soddisfazione dei propri clienti di servizi tlc 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.

Per quanto riguarda i clienti Mobile Consumer, la fascia di mercato più rappresentativa in termini di numero clienti e fatturato, l'indagine è stata realizzata ad ottobre, effettuando 1.400 interviste e 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 WINDTRE pari a 7,72** e del cliente Very Mobile di 7,88 e una **soddisfazione complessiva pari a 7,70** per WINDTRE, e pari a 7,87 per Very Mobile.

Le seguenti tabelle riportano i valori delle principali componenti del servizio oggetto delle rilevazioni di Customer Satisfaction. Ai clienti vengono poste domande sulla soddisfazione complessiva per ogni item, misurata con una scala da 1 a 10.

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer (rilevazioni E&Y, scala valori da 1-10)	WINDTRE 2024[37]	VERY MOBILE 2024
Soddisfazione complessiva	7,70	7,87
Tariffe	7,64	7,95
Customer Value Management	7,44	7,59
Servizi di Customer Care	7,70	7,90
IVR - Interactive Voice Response	7,55	7,71
Operatore di Call Center	7,65	7,89
Fedeltà del cliente	7,72	7,88
Efficacia della pubblicità	7,92	7,90

L'analisi reputazionale

La reputazione, intesa come legame emozionale di stima e fiducia nei confronti di una marca, è un importante fattore predittivo del supporto da parte di diverse categorie di stakeholder, ed è influenzato da fattori che riguardano non solo il **prodotto/servizio**, ma anche **l'identità dell'azienda**, la sua **governance**, la **gestione dei suoi dipendenti** e il suo **comportamento nella comunità**. Per questo si tratta di un parametro importante anche per misurare l'efficacia delle politiche ESG.

Wind Tre nel 2024 ha misurato la reputazione in modo regolare grazie alle rilevazioni di una società esterna specializzata. Le rilevazioni vengono effettuate in base ad interviste a campioni significativi della popolazione italiana composti da clienti e non clienti. I risultati sono stati discussi in meeting trimestrali ai quali hanno partecipato rappresentanti di diverse aree aziendali, a testimonianza della trasversalità del tema.

Nel corso dell'anno, Wind Tre ha rafforzato il suo posizionamento nella maggior parte delle componenti del proprio profilo reputazionale. Il profilo è composto da sette aree di monitoraggio:

La **reputazione** di Wind Tre nel 2024 è stata pari a 61,4, con un **aumento di 1,5 punti rispetto al 2023**, facendo di Wind Tre l'azienda che è cresciuta di più rispetto al 2023 nel settore delle telecomunicazioni in Italia. L'aumento della reputazione di Wind Tre è stato guidato dalle aree di **Innovazione** (+1,5 pts vs 2023), **Cittadinanza** (+1,5 pts vs 2023), **Prodotto** (+1,4 pts vs 2023) e **Condotta** (+1,3 pts vs 2023), dove gli aspetti relativi alla qualità e l'affidabilità dei prodotti e servizi in grado di soddisfare le esigenze dei clienti sono molto ben percepiti, così come quelli di un'azienda con un'etica, ben organizzata, aperta e trasparente, capace di influenzare positivamente la società.

37 Nel 2024 a seguito di una nuova gara di assegnazione della ricerca c'è un break di lettura con il passato e non verranno presentati i dati precedenti al 2024.

Brand Equity

LA SALUTE DEL BRAND
Nel 2024 WINDTRE ha registrato risultati in crescita a conferma del proprio impegno nel soddisfare i bisogni delle famiglie italiane

Lo studio sulla Brand Equity valuta la salute del marchio basandosi sulla percezione dei consumatori su 3 parametri: **Meaningful, Different, Salient**. Più le associazioni del marchio sono significative, diverse e salienti, maggiore è la loro capacità di guidare il consumatore verso la scelta del marchio, influenzando così la misura del Brand Power. La quota varia da 0 a 100, quindi la somma dei marchi analizzati è 100.

Nel 2024, BE Telco (indagine di ottobre) WINDTRE ha ottenuto un **"Brand Power" in crescita di 14,7** (+0,9 punti) a conferma del proprio impegno nell'essere un brand rilevante e competitivo che possa rispondere ai bisogni delle famiglie italiane.

La ricerca di soluzioni condivise

GRI 2-25

Nel caso emerga una contestazione da parte di un cliente, Wind Tre 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, CCIAA) e la **procedura di Alternative Dispute Resolution** svolta dalle associazioni dei consumatori.

La **domanda di conciliazione** è promossa dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e/o ai Co.re.com. - Comitati regionali per le comunicazioni, delegati territorialmente da AGCOM. Le parti partecipano al procedimento conciliativo alla presenza di un Funzionario, in qualità di conciliatore, e il verbale di accordo che viene redatto ha valore di titolo esecutivo. La conciliazione è gestita online tramite un portale dedicato: l'utente può, in maniera semplice e veloce, presentare una istanza conciliativa accedendo alla piattaforma dell'AGCOM "ConciliaWeb", raggiungibile alla pagina: http://conciliaweb.agcom.it.

La procedura di **Alternative Dispute Resolution** (ADR), svolta con il tramite delle **Associazioni dei Consumatori** iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) è possibile solo nel caso in cui il **preventivo reclamo** presentato non abbia ricevuto un riscontro entro il termine di 45 giorni oppure nel caso in cui i clienti non si ritengano soddisfatti della risposta ricevuta. La domanda può essere inoltrata mediante il portale dedicato, accessibile al link: https://conciliazioniparitetiche.windtre.it/ ed è gestita direttamente on line.

Resta in ogni caso salva la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale.

Con la Legge n. 206 del 2021, il Parlamento ha conferito delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie.

Con il Decreto Legislativo n. 149/2022, in attuazione della Legge n. 206/2021, è stata data esecuzione alla **cd. Riforma Cartabia**.

In linea generale, va osservato che, nel corso del 2024, in continuità con quanto accaduto nel corso del 2023, anche per effetto dell'entrata in vigore della predetta riforma, le attività giudiziarie hanno registrato un parziale decremento dovuto verosimilmente all'incertezza applicativa della nuova normativa.
Per il futuro, dunque, sarà necessario osservare e valutare le ulteriori implicazioni della Riforma Cartabia per capire i possibili trend futuri in materia di contenzioso. In generale, come si può vedere dalle tabelle sottostanti, **sia i reclami che i contenziosi presentano un andamento decrescente**, e la grande maggioranza di essi ha avuto un esito favorevole per l'azienda.

Fase	Risoluzione delle contestazioni promosse dai clienti		2024	2023	2022	2021	2020
Reclami da Associazioni dei Consumatori		n.	4.518	5.172	4.543	5.178	6.070
Primo grado	Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.Re.Com	n.	11.178	12.232	11.768	16.980	23.035
	Esiti favorevoli	%	87%	86%	84%	80%	81%
	Domande di Alternative Dispute Resolution svolta con il tramite delle associazioni dei consumatori	n.	1.660	2.169	2.459	3.125	3.667
	Esiti favorevoli	%	94%	96%	94%	94%	94%
Secondo grado	Domande di definizione della controversia	n.	1.069	1.182	1.434	2.103	2.552
Procedura d'urgenza	Domande di adozione di un provvedimento d'urgenza	n.	1.285	1.390	1.460	2.431	2.752
Totale			19.710	22.145	21.664	29.817	38.076

Contenziosi con i clienti		2024	2023	2022	2021	2020
Pendenti al 31/12	n.	2.060	**6.053**	**11.308**	**13.530**	**13.339**
Esiti favorevoli	%	75%	**81%**	**76%**	**75%**	**72%**

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Nel 2024 Wind Tre ha mantenuto il rapporto instaurato in questi anni con le Associazioni dei consumatori, alimentando i contenuti del **protocollo di collaborazione sottoscritto con le principali associazioni del panorama nazionale** (Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori e U.Di. Con).

UNA RELAZIONE CONSOLIDATA
Anche nel 2024 Wind Tre ha proseguito i confronti attivi con le associazioni dei consumatori fornendo assistenza grazie al canale di Special Caring

Gli incontri svolti nel corso dell'anno hanno facilitato il coinvolgimento delle Associazioni in un **dialogo attivo**, volto a condividere punti di forza e di debolezza delle normative che impattano le aziende di telecomunicazioni e di conseguenza i suoi consumatori. Particolare attenzione è stata prestata nel sensibilizzare le parti rispetto alle strategie e alle logiche che animano un settore maturo, ma ancora particolarmente dinamico ed impegnativo, con particolare riguardo agli scenari che si stanno delineando.

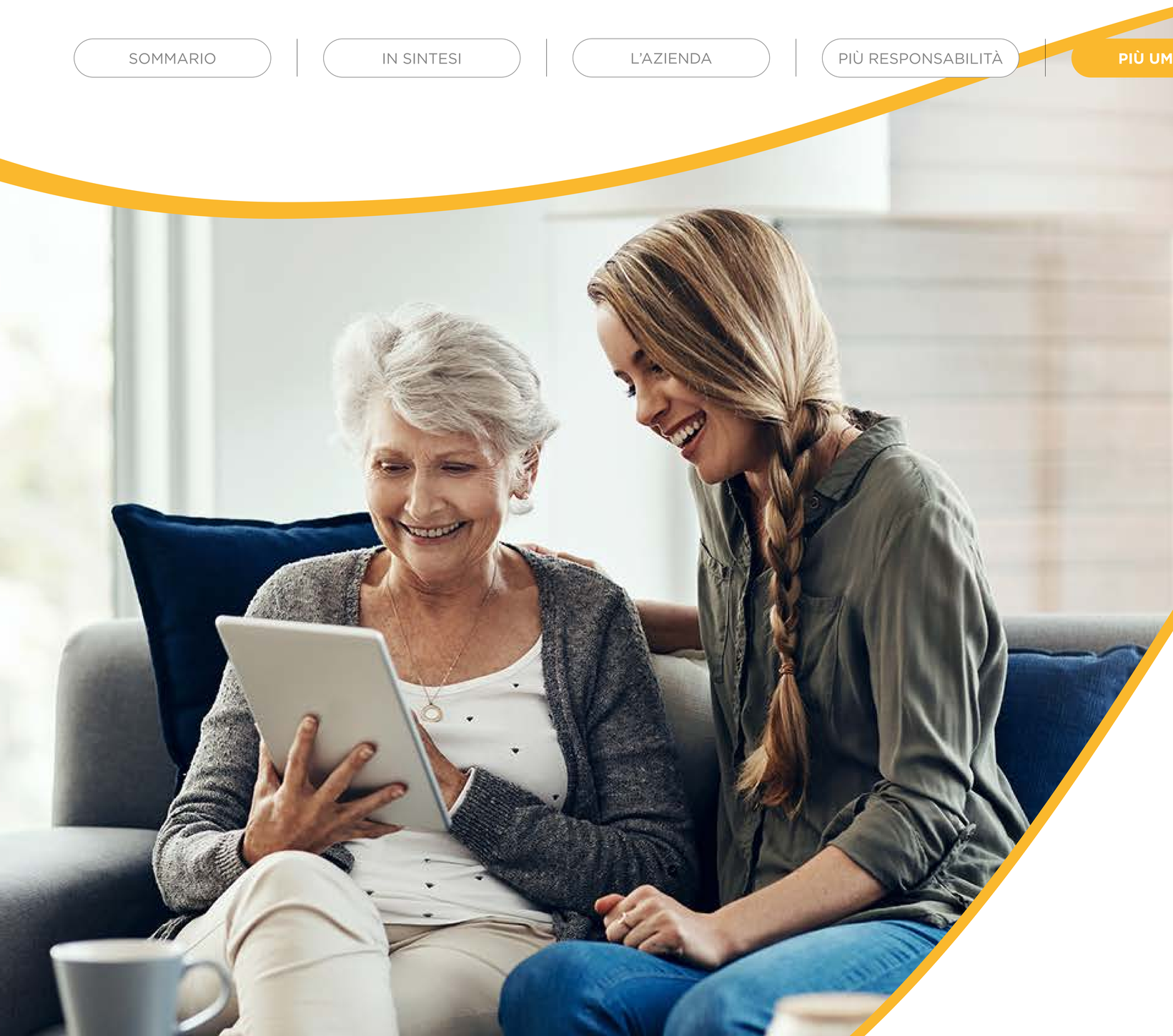
L'attenzione verso le Associazioni ed i propri associati è stata supportata anche attraverso il canale di Special Caring per la gestione dei casi di assistenza di particolare complessità, con l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'esperienza del cliente grazie al confronto tra le parti.

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale

GRI 417-3

L'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria fissa i parametri per una comunicazione commerciale "onesta, veritiera e corretta" a tutela della leale concorrenza tra le imprese e dei consumatori attraverso un **Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale**, vincolante per coloro che vi aderiscono, ovvero tutti i principali operatori del settore (società che investono in comunicazione, agenzie, consulenti, mezzi di diffusione, concessionarie ecc.). Nel 2024 Wind Tre ha avuto una sola contestazione di non conformità al Codice di Autodisciplina conclusasi con una pronuncia di ingannevolezza (con conseguente obbligo di cessare la diffusione del messaggio censurato) in relazione ad una campagna pubblicitaria per l'offerta mobile a marchio Very Mobile nella misura in cui vantava una pretesa di velocità generica, omettendo di precisare che la velocità si riferiva alla sola attivazione del servizio e non anche alla navigazione. Nella tabella seguente si riporta il numero di contestazioni degli ultimi cinque anni.

Contestazioni di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing [GRI 417-3]	2024	2023	2022	2021	2020
Contestazioni di non conformità a normative/regolamenti con conseguente ammenda o sanzione (n.)	0	0	0	0	0
Contestazioni di non conformità a impegni volontari (n.)	1	1	0	1	2



PIÙ UMANITÀ

Crediamo che le tecnologie digitali siano un mezzo per ridurre le distanze, garantire **maggiore inclusione** ed un accesso alla rete indipendente da genere, razza, età, disabilità e status. Per noi è fondamentale ridurre, fino a superare, il **digital divide**. Per questo investiamo in una rete che sia accessibile e conveniente, a beneficio dei nostri clienti e di ogni comunità, rafforzando la **parità di accesso** e promuovendo **pari opportunità per tutti**. L'inclusione parte anche dall'accesso a competenze adeguate e, per questo, ci impegniamo a fornire **continue occasioni di apprendimento** per preparare le persone alle sfide poste dalla digitalizzazione.

DIGITAL DIVIDE

GRI 3-3

Il digital divide individua il **gap esistente nell'accesso alle nuove tecnologie**, in particolare Internet, dovuto principalmente a fattori territoriali, economici, culturali, anagrafici e tecnologici.
L'Unione Europea pone l'accento sull'importanza della tecnologia che deve essere al servizio e andare a beneficio di tutte le persone che vivono nell'UE, mettendole nelle condizioni di perseguire le loro aspirazioni, in tutta sicurezza e nel pieno rispetto dei loro diritti fondamentali.
I Paesi dell'UE si devono, pertanto, impegnare a **perseguire una trasformazione digitale che non lasci indietro nessuno** e che vada a beneficio di tutti[38]. In Italia permane un **gap territoriale** di partenza. L'ultimo dato riportato[39] per il "Piano 1 Giga"[40] è di 1.469.526 civici connessi con reti a banda ultralarga (41,45%) e 1.057.692 in lavorazione (29,84%), con percentuali di avanzamento variabili tra regione e regione.
Dall'altra parte, esiste però anche un forte **gap di competenze**. Secondo i dati ISTAT[41] nel nostro Paese meno della metà degli adulti (45,9%) possiede competenze digitali adeguate, mentre oltre un terzo (36,1%) ha competenze insufficienti e il 5,1% (portando la somma tra scarse e nulle a ben 41,2%), pur essendo utente di Internet, non ha alcuna competenza. Nel panorama europeo, **l'Italia è uno dei Paesi con la quota più bassa di persone con competenze digitali almeno di base**, con una distanza dalla media UE di quasi 10 punti percentuali[42].
Ridurre, fino a superare, il digital divide, significa quindi **non solo continuare a impegnarsi per portare le tecnologie digitali ovunque, ma anche promuovere la diffusione della cultura digitale**, affinché i progressi registrati in termini di copertura del territorio non siano resi vani da un'alfabetizzazione informatica insufficiente.
Da questo punto di vista sono necessari percorsi educativi e la promozione di un utilizzo del digitale sempre più consapevole per colmare questo gap, il PNRR preveda un investimento di 195 Milioni di euro dedicato a ridurre la quota di popolazione attualmente a rischio di esclusione digitale attraverso la formazione di due milioni di persone entro il 2026.

38 *European Union, Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali, 2022.*

39 *https://connetti.italia.it/ 19/02/2025.*

40 *Il Piano "Italia a 1 Giga" ha l'obiettivo, nell'ambito della Strategia Italiana per la Banda Ultralarga, di promuovere attraverso l'intervento pubblico, investimenti in reti a banda ultralarga che garantiscano la velocità di trasmissione di almeno 1 Gbit/s sull'intero territorio nazionale al 2026.*

41 *ISTAT, Le competenze digitali dei cittadini - Anno 2023 - Link.*

42 *Digital Decade Country Report 2023, Italy.*

73,4%

La quota di connessioni italiane a velocità maggiore di 100 Mbit/s a fine 2023
(AGCOM - Relazione Annuale 2024)

41,2%

La percentuale di adulti italiani che, pur essendo utenti di Internet, ha competenze insufficienti o nessuna competenza
(Istat, 2023)

1 GBIT/S

L'obiettivo di copertura su tutto il territorio nazionale previsto dalla Strategia Italiana per la banda ultra-larga entro il 2026
(Dipartimento per la trasformazione Digitale, 2022)

Il nostro impegno

- Supportare la riduzione del divario digitale tra i territori e garantire un accesso a Internet più uniforme
- Mettere in atto il "purpose" aziendale di eliminare qualsiasi distanza tra le persone
- Offrire un supporto concreto alle fasce di popolazione più vulnerabili
- Estendere e modernizzare le infrastrutture digitali per costruire una base digitale solida per le tecnologie 4.0
- Dialogare con le Pubbliche Amministrazioni per favorire l'accesso alle nuove tecnologie
- Diffondere le competenze necessarie ad affrontare le sfide della transizione digitale evidenzianone opportunità e rischi

I nostri obiettivi ESG

BORGHI CONNESSI
entro il 2025

ALBERTO PIETROMARCHI
Sustainability Ambassador
Responsabile International Wholesale, Wholebuy & Operations

"Vogliamo accompagnare la crescita dei piccoli borghi italiani grazie alla diffusione di competenze, connettività e tecnologie digitali"

LINEE D'AZIONE

- Sviluppo di **programmi di educazione** rivolti alla Pubblica Amministrazione, alle imprese e ai cittadini
- Sviluppo di **protocolli di intesa** mirati ad aprire un dialogo di confronto con le amministrazioni locali dei piccoli comuni
- Sviluppo di servizi di connettività offerti alla comunità, come la copertura Wi-Fi in aree pubbliche
- Dialogo e partnership con associazioni di settore
- Partecipazione a eventi e finanziamento di **iniziative locali a beneficio delle comunità**

A CHE PUNTO SIAMO

- Adesione di **103 comuni** al progetto Borghi Connessi per un totale di oltre **400.000 cittadini**
- Attivate iniziative mirate alla transizione digitale a supporto delle Amministrazioni Locali
- Supporto nella realizzazione di eventi incentrati sul digital divide e sull'innovazione
- Programmati eventi formativi nei comuni aderenti a **Borghi Connessi** per l'alfabetizzazione digitale e l'uso consapevole della tecnologia
- Lancio dell'**Accademia Borghi Connessi**
- Le **partnership** con Associazione Nazionale dei Borghi più belli d'Italia e Associazione nazionale Nomadi Digitali
- **Accanto ad ASviS** per il Rapporto Territori 2024

Borghi connessi

Il progetto **Borghi Connessi** è stato lanciato alla fine del 2021 con l'obiettivo di aiutare i piccoli borghi a superare il Divario Digitale, attraverso interventi che possano, sia accrescere le conoscenze e le competenze sulle nuove tecnologie, sia far partire un nuovo sviluppo più sostenibile. Il progetto ha quattro principali aree di intervento:

- **Formazione sulle nuove tecnologie per i cittadini di ogni età, per le piccole imprese e la Pubblica Amministrazione**
- **Sviluppo di servizi dedicati alla collettività, che stimolino iniziative di sviluppo sostenibile**
- **Consulenza sui fabbisogni tecnologici, che diano sicurezza sulla scelta delle migliori soluzioni**
- **Valutazione delle infrastrutture di TLC, per migliorare le reti esistenti**

Nel corso del 2024 si sono aggiunti al circuito 12 comuni, per un totale di 103 comuni e oltre 400.000 cittadini dal lancio dell'iniziativa.

Anche per l'anno scolastico 2023/2024 è stata proposta a tutte le scuole elementari dei comuni aderenti la partecipazione all'**iniziativa NeoConnessi**, pensata per garantire ai bambini della 4° e 5° elementare l'educazione ad un uso consapevole e responsabile della tecnologia e della Rete. Al termine dell'anno scolastico avevano aderito le scuole di 60 comuni.

In 13 comuni appartenenti al circuito è stata inoltre svolta la formazione dedicata agli adulti, con l'iniziativa **NeoConnessi Silver**, che prevede lo svolgimento di due seminari in presenza, di mezza giornata ciascuno, nei quali vengono spiegati in modo semplice e accessibile a tutti come imparare a utilizzare il telefono cellulare, la Rete e le tecnologie digitali in totale sicurezza.

A marzo 2024 è stata inoltre lanciata l'**Accademia Borghi Connessi**, iniziativa di formazione specificatamente dedicata alle amministrazioni locali che si pone l'obiettivo di diffondere la conoscenza su nuove tecnologie e sulle soluzioni che possono migliorare la qualità della vita della cittadinanza dal punto di vista ambientale e sociale. Le attività si articolano in seminari in presenza, webinar e tavole rotonde e prevedono la partecipazione di esperti sulle tematiche di interesse dei piccoli comuni. Durante l'anno sono stati svolti **sei seminari** in presenza, **un webinar dedicato al nomadismo digitale** ed **una tavola rotonda dedicata alle politiche di ripopolamento delle aree interne**.

Insieme per la crescita dei piccoli comuni italiani

Nel 2024 è stata inoltre avviata la collaborazione con **Riabitare l'Italia**, associazione fondata nel 2020 finalizzata a diffondere, discutere e implementare le idee e gli obiettivi per un migliore equilibrio tra le persone, le risorse e i luoghi, con particolare riguardo alle aree interne, marginalizzate e periferiche.

Nell'ambito della partnership è stata organizzata una tavola rotonda dedicata alle politiche di ripopolamento delle aree interne. L'evento è stato preceduto da sessioni preparatorie che hanno coinvolto diversi rappresentanti di comuni, sindaci ed assessori. La discussione finale si è tenuta a Roma il 28 ottobre 2024, presso la sede dell'Associazione Civita a Piazza Venezia.

103 COMUNI
Sono oltre 100 i soggetti aderenti al progetto Borghi Connessi che aiuta i piccoli comuni a superare il divario digitale

Nel corso del 2024 è inoltre proseguita la collaborazione con l'**Associazione Italiana Nomadi Digitali** (AIND), organizzazione no-profit nata con l'obiettivo di promuovere la cultura del lavoro da remoto e del nomadismo digitale. Rappresentanti di AIND hanno partecipato alle sessioni in presenza dell'Accademia Borghi Connessi ed insieme a loro Wind Tre ha organizzato il webinar dedicato al nomadismo digitale, che si è tenuto il 27 marzo 2024, anche questo nell'ambito delle iniziative dell'Accademia Borghi Connessi.

Wind Tre per Borghi più belli d'Italia

Infine, anche nel 2024 Wind Tre ha continuato la propria collaborazione con l'**Associazione Borghi Più Belli d'Italia**, circuito di 360 comuni volto a valorizzare e promuovere il grande patrimonio di storia, arte, cultura e paesaggi presente nei piccoli centri italiani. In particolare, Wind Tre ha partecipato sia **all'assemblea annuale dell'associazione**, tenutasi dal 5 al 7 aprile ad Irsina (MT), che al **XVI Festival Nazionale de I Borghi più belli d'Italia**, presso i comuni di Oriolo e Rocca Imperiale (CS), dal 6 all'8 settembre 2024. In questa occasione l'azienda, oltre a tenere una presentazione del progetto Borghi Connessi, è stata presente con una sessione dedicata alla tecnologia dei Data Analytics, in cui ha illustrato uno studio sui flussi turistici che hanno interessato lo stesso comune di Rocca Imperiale nel precedente mese di agosto 2024, alimentando una interessante discussione sulla rilevanza dell'uso dei dati nello sviluppo del turismo sostenibile nei territori.

Nell'ambito della collaborazione con l'Associazione Borghi più Belli d'Italia, con l'obiettivo di rendere accessibili le proprie soluzioni, Wind Tre ha lanciato l'offerta **Family Borghi Connessi** dedicata ai possessori della Tessera Amici dei Borghi, con un bundle esclusivo: 200 Giga in 5G, minuti illimitati e 200 SMS a un prezzo vantaggioso rispetto alle offerte standard.

Wind Tre accanto ad ASviS per il Rapporto Territori 2024

Wind Tre ha supportato ASviS nella realizzazione del #RapportoASviSTerritori[43], il documento che illustra il posizionamento di Regioni, Province, città metropolitane, aree urbane e Comuni rispetto alla realizzazione dei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Wi-Fi Calling

SEMPRE IN LINEA
Il servizio gratuito Wi-Fi Calling consente di effettuare e ricevere chiamate anche in assenza di segnale mobile

Wi-Fi Calling è la funzionalità che **consente di effettuare e ricevere chiamate anche in assenza di segnale mobile**, tramite una connessione Wi-Fi. La funzionalità risponde a una necessità precisa: quella di ricevere telefonate sul proprio smartphone ed effettuare chiamate, incluse quelle di emergenza, anche in edifici dalle mura spesse, abitazioni isolate, seminterrati, negozi e ristoranti o in altre situazioni in cui la copertura mobile potrebbe incontrare ostacoli. Il tutto con un'**esperienza fluida**, senza interruzioni della chiamata al passaggio dalla rete cellulare a quella Wi-Fi e viceversa. Un servizio basato su tecnologie innovative che consente di superare il Digital Divide da copertura mobile e che certifica l'**impegno continuo di Wind Tre nel semplificare la vita quotidiana dei propri clienti**.

Nel 2024 Wind Tre ha continuato ad estendere il numero di smartphone compatibili con questa funzionalità.

Wi-Fi Calling è disponibile **gratuitamente** per i clienti privati e business di Wind Tre con uno smartphone compatibile[44]. La funzionalità di chiamata Wi-Fi **non ha costi aggiuntivi rispetto alle condizioni della propria offerta, può essere utilizzata su tutto il territorio nazionale e non richiede l'installazione di alcuna applicazione**, né una configurazione manuale del dispositivo mobile.

43 https://asvis.it/public/asvis2/files/Pubblicazioni/Rapporto_Territori/2024/Rapporto_Territori_2024_final.pdf.

44 La lista dei terminali via via abilitati è riportata al link: https://www.windtre.it/wi-fi-calling-windtre/.

GENDER PARITY

La parità di genere è strettamente legata alla giustizia sociale e rappresenta uno degli Obiettivi cardine dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. L'uguaglianza dovrebbe quindi diventare una **priorità globale**, e richiede l'impegno di tutti promuovere la parità in ogni aspetto della vita. Ma c'è ancora molto da fare. I dati raccolti dal World Economic Forum in relazione al Global Gender Gap sono tutt'altro che incoraggianti e identificano in 134 gli anni ancora necessari a livello globale per colmare il divario di genere. E per quanto riguarda il nostro Paese, nella classifica 2024 **l'Italia**, con un punteggio di 0,703 su 1, **si posiziona all'87° posto a livello generale**[45], perdendo ben 8 posizioni rispetto al 2023. Ciò indica un rallentamento significativo nella riduzione del gender gap e se si fa un paragone europeo il Paese si colloca al 37° posto su 40, seguito solo da Ungheria, Repubblica Ceca e Turchia.

Per quanto riguarda il **mondo del lavoro**, la fotografia scattata dall'ISTAT a fine 2024[46] riporta un leggero incremento dell'occupazione femminile (fascia 15-64 anni) rispetto all'anno precedente (+0,3%, appena superiore al dato maschile dello 0,2%), ma il nostro Paese è **ancora molto indietro rispetto alla media europea**, con un tasso di occupazione femminile del 53,4%, contro una media UE del 70,2%. E il gender gap resiste anche sul fronte retributivo, con una forbice ancora troppo ampia nel nostro Paese[47].

Occupazione ridotta, prevalentemente precaria, part-time e in settori a bassa remunerativitá o poco strategici, oltre ad una crescita di inattività legata a motivi familiari: tutto questo incide anche sul senso di autostima, tanto che il 59% delle donne impiegate in grandi aziende non ha fiducia sulle proprie capacità di raggiungere una posizione di leadership, benché aspiri a fare carriera[48].

45 *World Economic Forum: Global Gender Gap Report 2024.*

46 *ISTAT Occupati e disoccupati dicembre 2024 - 2025.*

47 *Secondo il Rendiconto sociale INPS per il 2023, infatti, le retribuzioni medie settimanali lorde degli uomini nel 2023 sono state in media pari a 643 euro, superiori del 28,34% rispetto ai 501 euro medi percepiti dalle donne.*

48 *Bain & Company, 2021, "L'Italia non è (ancora) un paese per donne".*

49 *Diversity matters even more: The case for holistic impact, McKinsey, 2023.*

50 *McKinsey, 2023, cit.*

Molti studi evidenziano che ridurre il divario occupazionale di genere e introdurre politiche efficaci consente alle aziende di ottenere benefici significativi. Secondo McKinsey, le aziende con oltre il 30% di donne nel top management hanno maggiori probabilità di registrare rendimenti finanziari superiori[49]. Inoltre, una maggiore diversità nei team di leadership rafforza il coinvolgimento con gli stakeholder, migliorando l'etica, il coinvolgimento nella comunità e l'immagine aziendale[50].

134

Gli anni necessari per colmare il divario globale di genere
(World Economic Forum, 2024)

59%

La quota di donne impegnate in grandi aziende che non ha fiducia sulle proprie capacità di raggiungere una posizione di leadership
(Bain & Company, 2021)

53,4%

Il tasso di occupazione femminile in Italia
(ISTAT, 2024)

Il nostro impegno

- Garantire la parità di genere nell'accesso alle opportunità di crescita, di sviluppo della carriera e di retribuzione
- Promuovere la leadership femminile
- Promuovere e mantenere una cultura aperta e inclusiva

I nostri obiettivi ESG

PARITÀ DI GENERE
entro il 2025

MANUELA GIUSTI
Sustainability Ambassador
Responsabile People Relations & Compensation

CRISTINA TEDESCHI
Sustainability Ambassador
Responsabile Culture, People Inclusion & Communication

"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

- **Percorsi di empowerment** per sostenere una cultura orientata anche alla parità di genere
- Garanzia **di uguaglianza di genere** nella promozione e in tutte le politiche retributive
- **Momenti di ascolto** dedicati per la raccolta di bisogni e aspettative
- Promozione di pratiche e politiche per **sostenere una cultura paritaria**

A CHE PUNTO SIAMO

- Prima Telco al mondo certificata **Equal Salary**
- Ottenuta la certificazione **UNIpdr125** parità di genere
- **Diversity Leader Europe 2024** per il quinto anno consecutivo secondo Statista e il Financial Times
- Rafforzata la partnership con il **Policlinico Gemelli** di Roma e l'**Associazione Assolei** per la promozione del primo Centro Anti Violenza all'interno del Policlinico Gemelli di Roma
- Quota di donne dirigenti pari al 27%
- **GENERATIONS 4 INCLUSION**, un'iniziativa interamente dedicata al lavoro di squadra intergenerazionale su temi di Diversità e Inclusione

Focus su Diversity & Inclusion

GRI 405-1 GRI 405-2

Nel corso del 2024 l'Azienda ha implementato la sua strategia di Diversity, Equity and Inclusion con lo scopo di promuovere un **ambiente di lavoro aperto, inclusivo e rispettoso**, in cui tutte le persone possano esprimere liberamente la propria unicità e identità.

La **funzione aziendale che di occupa di Diversity & Inclusion** ha il compito di guidare l'azienda verso il raggiungimento degli obiettivi in termini di **parità di genere e inclusione** sociale definendo la strategia ed i piani aziendali in tema di Diversity & Inclusion in considerazione di tutte le dimensioni chiave, quali ad esempio di genere, etnia, età, religione ed orientamento affettivo, nonché, attraverso il "Disability Hub", promuovendo il miglioramento delle condizioni di lavoro delle persone con disabilità.

generations 4 INCLUSION

Per diffondere una cultura aperta e inclusiva, Wind Tre stimola il dialogo, la cooperazione e il lavoro di squadra tra le proprie persone appartenenti a generazioni diverse. Per farlo, nel 2022 è stato lanciato il progetto **GENERATIONS 4 INCLUSION**, conclusosi nel febbraio 2023 con la premiazione dei Team vincitori.

GENERATIONS 4 INCLUSION ha rappresentato la prima **iniziativa intergenerazionale di Wind Tre** interamente dedicata ai temi di Diversità e Inclusione. Tra questi, parità di genere, età e generazioni, genitorialità e caregiving, disabilità, LGBTQ+, linguaggio e comportamenti inclusivi.

Gli ambiti dei progetti vincitori sono LGBTQ+ e inclusività di linguaggio e comportamenti; argomenti dei primi due progetti realizzati, che hanno già visto la luce nel corso del 2023 e 2024.

Allo scopo di dimostrare il sostegno alla comunità LGBTQ+, diffondere la consapevolezza tra colleghi e colleghe sulla tematica, nel 2024 il **percorso di inclusione sui temi LGBTQ+** è proseguito attraverso la partecipazione di Wind Tre come gruppo aziendale all'annuale parata del **Roma Pride**, in continuità con la partecipazione nel 2023 al **Milano Pride**.

Il progetto è stato promosso con attività di comunicazione sia interna che esterna per sostenere la consapevolezza del marchio e il posizionamento come datore di lavoro inclusivo:

- Arricchimento della sezione intranet "WE PROUDLY" con nuovi contenuti: film, libri e serie TV LGBTQ+ selezionati dai/dalle Ambassador;
- Pagina intranet dedicata al Roma Pride e posta elettronica;
- Relazioni con i media, comunicazioni LinkedIn e sito aziendale.

Inoltre, tra il 2023 e il 2024, l'Azienda ha intrapreso il percorso di sensibilizzazione e coinvolgimento delle proprie persone sulla tematica del linguaggio inclusivo, brandizzato internamente come "**Human Language**". Sulla spinta di uno dei progetti vincitori di Generations 4 Inclusion, nel luglio 2023 è stata creata la prima sezione intranet dedicata al linguaggio inclusivo, all'interno della quale è stato possibile introdurre la tematica e preannunciare l'avvio del **"Gioco dello Human Language di Wind Tre"**.

Il gioco dello Human Language è un'iniziativa di grande impatto per la cultura aziendale che ha coinvolto **più di 300 persone** organizzate in 45 team in un vero e proprio gioco articolato in 4 challenge e diverse competizioni in cui i team si sfidano per arrivare alla definizione del Manifesto **del Linguaggio Umano Wind Tre**. A valle del processo di raccolta dei feedback da parte dei team, nel 2025, verrà lanciato il Manifesto dello Human Language di Wind Tre al quale seguiranno azioni di comunicazione e sensibilizzazione dedicate.

HUMAN LANGUAGE
Più di 300 persone hanno partecipato al Gioco dello Human Language di Wind Tre

Incidenza femminile per livello contrattuale (%) [GRI 405-1b]	2024	2023	2022	2021	2020
Impiegati	52%	53%	52%	52%	51%
Quadri	30%	29%	27%	27%	26%
Dirigenti	27%	27%	28%	28%	26%
Totale	**49%**	**50%**	**49%**	**49%**	**48%**

Diversità di genere [GRI 405-1a i, ii][51]	2024	2023	2022	2021	2020
Donne nel CdA	**14%**	**14%**	**14%**	**17%**	**17%**
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne nel Comitato Esecutivo	**11%**	**11%**	**11%**	**14%**	**14%**
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne in posizioni di senior leadership	**27%**	**27%**	**28%**	**28%**	**26%**
30-50 anni	32%	34%	30%	43%	50%
> 50 anni	68%	66%	70%	57%	50%
Donne neo-assunte	**37%**	**43%**	**40%**	**43%**	**49%**
< 30 anni	52%	56%	71%	65%	60%
30-50 anni	48%	42%	29%	29%	30%
> 50 anni	0%	2%	0%	6%	10%

Rapporto stipendio base e retribuzione uomo/donna [GRI 405-2]						
Livello	Roma	Milano	Pozzuoli	Ivrea	Palermo	Totale Azienda (incluse sedi minori)
3	1,01	1,00			0,99	1,00
4	0,97	1,04			0,92	1,01
5	0,98	1,02	1,01	1,00	1,00	1,01
6	0,96	0,98	0,97	0,96	1,01	0,97
7	0,93	0,96	0,93	0,96	0,87	0,94
Q	0,97	0,94	0,86	0,91	1,07	0,95

51 *Altre diversità non rilevanti*

Nelle tabelle qui a lato viene riportata l'incidenza femminile per livello contrattuale, che mostra un miglioramento nel tempo delle donne di livello Quadro e una conferma nel 2024 delle donne inquadrate a livello dirigenziale, oltre al rapporto tra retribuzione maschile e femminile nelle varie sedi e ad altri indicatori di diversità di genere.

Insieme contro la violenza, digitale e non solo

Per quanto riguarda le iniziative esterne, nel 2024 è proseguito il sostegno di Wind Tre al **Centro Anti Violenza S.O.S. Lei** all'interno del Policlinico Gemelli di Roma. Il Centro Antiviolenza, inaugurato a marzo 2023 da Wind Tre, in partnership con il **Policlinico Gemelli di Roma** e l'**Associazione Assolei**, offre **assistenza concreta dedicata alle donne che subiscono violenza di genere e ai loro figli e figlie**. L'Associazione Assolei porta avanti le attività concrete e le iniziative offerte alle persone che si rivolgono allo sportello, attraverso personale specializzato (psicologhe, assistenti sociali, mediatrici linguistiche ecc.). Un luogo dove le linee guida sono umanità, vicinanza, assistenza e inclusione.

A marzo 2024, in occasione del primo anno di attività del Centro, e a novembre in occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle Donne, l'Azienda ha previsto una **campagna di comunicazione interna ed esterna** per sostenere le donne che chiedono aiuto e sensibilizzare sul tema della violenza sulle donne. La campagna ha previsto:

- Partecipazione alla Conferenza organizzata dal Policlinico Gemelli il 21 novembre "Violenza sulle Donne, oltre la notizia"
- Relazioni con i media: comunicati stampa e interviste
- Racconto dell'impegno dell'Azienda sul sito Corporate e su LinkedIn
- Campagna interna dedicata su intranet aziendale

Inaugurazione del Centro Anti Violenza S.O.S. Lei all'interno del Policlinico Gemelli

La sensibilizzazione sulla tematica della violenza, con particolare riguardo alla violenza che avviene nel mondo digitale, è proseguita inoltre con un progetto ad hoc in partnership con **MA BASTA (Movimento Animato di Studenti Adolescenti**) sulle tematiche di **bullismo e cyberbullismo**. Il progetto, che si concluderà nel 2025, ha come protagonisti e protagoniste studenti e studentesse di istituti e licei italiani e li vede coinvolti/e in giornate di confronto e formazione peer-to-peer su tematiche attuali come il **cyberstalking, il cyber-bullismo e la condivisione non consensuale di immagini o video**.

Da ottobre 2024, inoltre, Wind Tre si impegna ad assumere all'interno dell'azienda donne che hanno completato il processo di fuoriuscita dalla violenza, per supportare la loro indipendenza finanziaria e professionale, essenziale per contrastare il fenomeno della violenza economica. L'iniziativa è realizzata in collaborazione con la **Fondazione Human Age** e **Save the Children Italia**.

Wind Tre, infine, è socia sostenitrice di **Valore D**, la prima associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e lo sviluppo di una cultura inclusiva in azienda, ed è impegnata, anche grazie alla propria partnership con **Minima Moralia**, nell'equa rappresentazione di uomini e donne nella comunicazione e in tutti gli eventi a cui prendono parte le persone dell'azienda.

UNITI CONTRO LA VIOLENZA
Wind Tre sostiene dal 2023 il Centro Anti Violenza S.O.S. Lei all'interno del Policlinico Gemelli di Roma

INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ

GRI 3-3

Secondo le statistiche il 16% della popolazione mondiale - pari a **circa 1,3 miliardi di persone - sarebbe interessato da una qualche condizione di disabilità**. Il che fa di queste persone la più grande comunità al mondo suscettibile di "inclusione", dopo quella relativa al genere. Un recente rapporto delle Nazioni Unite su disabilità e sviluppo[52] evidenzia che i progressi per le persone con disabilità definiti in connessione con gli SDGs sono in molti casi, 14%, nulli o insufficienti. Questo indica che molte aree critiche, come l'istruzione, l'occupazione e la salute, necessitano di interventi più mirati e sostenuti. Il documento dell'ONU evidenzia inoltre come, sebbene i paesi abbiano coinvolto maggiormente le persone con disabilità nei processi decisionali, la partecipazione complessiva rimane bassa.

Secondo l'ultimo rilevamento dell'Istat[53], **in Italia ci sono circa 3,1 milioni di persone che soffrono di limitazioni a causa della salute**, ovvero il 5,3% della popolazione. E si tratta di una percentuale che, seppur lentamente, continua a crescere.

La fotografia che il Quarto rapporto dell'Osservatorio Cittadini e Disabilità, curato da SWG e pubblicato alla fine del 2024 ci restituisce come nonostante alcuni progressi, **l'inclusione delle persone con disabilità in Italia è ancora lontana dall'essere raggiunta**. Uno dei dati più preoccupanti emersi dal rapporto è che il 71% degli italiani ritiene che lo Stato non faccia abbastanza per garantire l'inclusione delle persone con disabilità. Inoltre, il 68% degli intervistati crede che anche i cittadini stessi non facciano abbastanza per promuovere la partecipazione paritaria delle persone con disabilità.

Sul fronte lavorativo, malgrado le iniziative legislative che si sono sviluppate sul piano nazionale, come emerge sempre dal precedente rapporto dell'Istat, nel 2024, **su 100 persone con disabilità tra i 15 ed i 64 anni solo il 32,5% è occupato**, contro il 58,9% dell'intera popolazione, il 20% è in cerca di occupazione mentre il sistema pubblico di collocamento riesce a realizzare solo tra i ventimila e i trentamila inserimenti l'anno. Tuttavia, nonostante i numeri tutt'altro che confortanti, l'inclusione 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.

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.

16%

Le persone che convivono con una qualche forma di disabilità sul totale della popolazione mondiale
(Global Survey Report on Persons with Disabilities and Disasters 2023)

14%

Gli obiettivi SDG's sul fronte disabilità mancati o i cui progressi si sono arrestati o invertiti
(UN Flagship Report on Disability and Development, 2024)

32,5%

Il tasso di occupazione delle persone tra i 15 ed i 64 anni con disabilità in Italia
(Istat, 2024)

Il nostro impegno

- Ascoltare e reagire prontamente ai bisogni delle persone con disabilità
- Offrire alle persone con disabilità un ambiente di lavoro su misura delle loro esigenze
- Rendere i nostri canali digitali accessibili a tutti

52 *UN Flagship Report on Disability and Development 2024.*

53 *Rapporto Annuale 2024.*

I nostri obiettivi ESG

ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

entro il 2025

TOMMASO VITALI
Sustainability Ambassador
Responsabile B2C Marketing & New Business

"Vogliamo garantire che le informazioni fornite da Wind Tre ai clienti, siano facilmente accessibili alle persone con disabilità"

LINEE D'AZIONE

- Rendere i **canali digitali** dell'azienda pienamente accessibili alle persone con disabilità
- Rendere i **canali social** Wind Tre conformi alle linee guida WCAG 2.0 AA
- Ampliare il **portafoglio di offerte** con soluzioni dedicate alle persone con disabilità

A CHE PUNTO SIAMO

- Resa dei siti web e dei **canali social dell'azienda pienamente accessibili** alle persone con disabilità
- Miglioramento dell'accessibilità dei canali social Wind Tre
- Diffusione della consapevolezza sul tema dell'accessibilità in azienda attraverso **sessioni di formazione** e integrazione di nuovi processi
- Un **Disability Hub** interno per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti dai dipendenti
- Offerte dedicate per persone con disabilità

Accessibilità digitale

GRI 203-1

Migliorare l'accessibilità digitale ai servizi Wind Tre da parte delle persone con disabilità visiva o motoria è oggetto di uno degli obiettivi dell'ESG Plan dell'azienda. Conformemente alle linee di azione di questo goal, nel corso del 2024 sono stati effettuati **interventi specifici sui touchpoint digitali e sui principali siti web** gestiti dall'azienda: Wind Tre, Very, Wind Tre Business e Wind Tre Group. Su tutti questi siti sono stati indirizzati sviluppi che hanno reso le pagine web **più facili da percepire, comprendere e navigare per gli utenti con disabilità**. Queste le principali attività e i risultati del 2024:

Partendo dall'obiettivo di mantenere un livello di **accessibilità dei touchpoint web superiore al 90%**, l'anno è stato chiuso con un livello medio pari al 92,8% e non si è mai scesi al di sotto del 92,5% per tutti i 12 mesi[54];

Sono stati erogati **2 corsi interni sull'accessibilità digitale** col coinvolgimento complessivo di 54 persone.

Per tutte le nuove iniziative digitali, è stato aggiunto un paragrafo sull'Accessibilità al template requisiti, in modo che il tema venga considerato fina dalle prime fasi di ogni progetto.

Nel corso del 2025 l'azienda si impegna a focalizzare gli interventi sulle proprie App (WINDTRE e Very, iOs e Android), con l'obiettivo di aumentarne l'accessibilità e portare in produzione progressivamente gli interventi previsti, continuando a monitorare il livello di accessibilità dei touchpoint digitali.

54 L'indicatore è misurato attraverso un tool di terza parte che verifica il grado di accessibilità per disabilità visiva e screen reading automatico rispetto ai siti web aziendali.

I servizi dedicati

WINDTRE mette a disposizione dei clienti non udenti, non vedenti o parzialmente udenti/vedenti o con gravi limitazioni della capacità di deambulazione le seguenti offerte dedicate:

- **OFFERTA SPECIALE START+ 5G**
  - 100 Giga in 5G;
  - Minuti illimitati nazionali;
  - 2.000 SMS ad un prezzo agevolato.

- **OFFERTA SPECIALE UNLIMITED PRO 5G**
  - Giga illimitati in 5G;
  - Minuti illimitati nazionali;
  - 2.000 SMS ad un prezzo agevolato;
  - Inoltre, è inclusa nel prezzo, Più Sicuri mobile Pro, l'opzione che protegge lo Smartphone del cliente permettendogli di navigare in sicurezza sotto rete WINDTRE e limitando gli accessi ai siti potenzialmente malevoli.

Portafoglio delle agevolazioni dedicate agli utenti con disabilità

Nel 2024, in ottemperanza alla Delibera 290/21/CONS, integrata dalla Delibera 281/24/CONS, WINDTRE ha esteso **i benefici già previsti per utenti ciechi, parzialmente ciechi, sordi e minori con disabilità** anche ai clienti con **"grave limitazione della capacità di deambulazione"**. Ad essi sono estese le **agevolazioni tariffarie**, di cui agli articoli da 4 a 8 della delibera n. 290/21/CONS senza alcun limite temporale, dopo che negli anni scorsi erano state concesse in via sperimentale.

Per gli **utenti sordi e ciechi parziali e totali** restano valide le offerte alle condizioni oggi in vigore e le modalità di attivazione, così come l'offerta dedicata ai minori di 14 anni. Invece, per gli utenti con gravi limitazioni della capacità di deambulazione (di cui all'art. 30, comma 7, delle L.388/2000) è possibile sottoscrivere ed attivare tramite 159 o da Punto Vendita le offerte dedicate, presentando la documentazione richiesta. WINDTRE ha inoltre differenziato il portafoglio delle Agevolazioni a seconda della disabilità dell'utente, come richiesto dalla Delibera.

Da novembre 2023, WINDTRE ha anche reso disponibile Offerta Speciale Super 5G Under 14, riservata ai **clienti di età inferiore ai 14 anni non udenti, non vedenti totali/parziali, nonché con gravi limitazioni di deambulazione**. L'offerta prevede 50 Giga in 5G, minuti illimitati nazionali e 2.000 SMS. Tutte le offerte presentano un punto prezzo agevolato rispetto alla versione standard venduta sul mercato e una **linea di assistenza dedicata** disponibile tramite 159 o via WhatsApp al numero 3270000159.

Le iniziative interne

Dal 2019 in WINDTRE è stata introdotta la figura del **Disability Manager** che coordina il **Disability Hub**, lo spazio aziendale dedicato in particolare a tutte le persone che sperimentino una condizione di disabilità personale o prossima a sé.

Il Disability Manager promuove iniziative e progetti di prevenzione e informazione sulle forme di discriminazione diretta e indiretta, mantenendo un dialogo costante con gli interlocutori interni ed esterni sulle tematiche relative alla disabilità. Attraverso l'intranet aziendale, ogni persona di Wind Tre può mettersi in contatto con il/la disability Manager inviando segnalazioni, richieste di supporto o avere informazioni su tematiche legate alla disabilità in azienda e non.

Anche nel 2024, inoltre, è proseguito l'impegno dell'azienda nel supporto di chi all'interno di Wind Tre 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.

I dipendenti che si trovano ad affrontare situazioni difficili **nell'assistenza a familiari anziani o con disabilità** ottengono 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 accompagna- mento, invalidità e accreditamento presso il Sistema Sanitario Nazionale. Nel 2024 si sono avvalsi di tale servizio **22 lavoratori**.

DISABILITY hub

AL TUO FIANCO
I dipendenti che si trovano ad affrontare situazioni difficili nell'assistenza a familiari anziani o con disabilità possono ricevere supporto grazie all'iniziativa Al tuo Fianco

APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO

GRI 3-3

La trasformazione digitale in atto coinvolge ogni aspetto della vita e riguarda anche il mondo del lavoro, dove le competenze digitali sono ormai essenziali.

Tuttavia, lo stato di diffusione delle **competenze digitali di base** in Italia è ancora in evoluzione. Secondo l'Osservatorio sulle Competenze Digitali 2024, **meno della metà (46%) degli individui in età lavorativa possiede competenze digitali di base**, e solo il 22% raggiunge un livello avanzato[55]. Questo posiziona l'Italia al 23° posto in Europa per competenze digitali, circa 10 punti sotto la media europea.

Per quanto riguarda la **formazione aziendale**, nel 2024 **circa il 35% delle aziende italiane ha incrementato il budget destinato alla formazione dei propri lavoratori**. Un dato che dimostra l'importanza attribuita dalle aziende italiane alla formazione continua. Dall'altro lato il valore del mercato ICT è arrivato nel 2024 a superare i 42 miliardi di euro, e si prevede una crescita nel 2025 di un ulteriore 4,6%[56].

Le competenze digitali, quindi, giocano un ruolo cruciale nello sviluppo economico. E gli obiettivi di alfabetizzazione digitale europei sono ambiziosi. Il Piano d'Azione UE per l'Istruzione Digitale 2021-2027 mira a creare un'istruzione digitale di alta qualità, inclusiva e accessibile. **Uno degli obiettivi è portare entro il 2030 all'80% la quota di popolazione tra i 16 e i 74 anni con competenze digitali almeno di base**.

In Italia, due pilastri fondamentali per l'implementazione delle competenze digitali sono il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, che include misure specifiche per migliorare le competenze digitali della popolazione e del personale della Pubblica Amministrazione, e la **Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile**. Questi piani includono misure per la formazione digitale, l'adozione di tecnologie avanzate e il miglioramento delle infrastrutture digitali. Tuttavia, la piena implementazione di queste strategie richiede tempo e un impegno costante da parte di tutte le parti coinvolte.

55 Osservatorio sulle Competenze Digitali 2024 - Anitec-Assinform.

56 Assintel Report 2024.

In sintesi, anche se l'Italia sta lentamente facendo progressi nel migliorare le competenze digitali, **c'è ancora molto lavoro** da fare per raggiungere gli obiettivi europei e garantire che tutti i cittadini e le aziende possano beneficiare appieno di una **trasformazione digitale inclusiva e davvero incisiva**.

42,4 MLD €

Il valore del mercato ICT italiano nel 2024, con una crescita del +4,1% rispetto all'anno precedente
(Report Assintel, 2024)

46%

La percentuale degli individui in età lavorativa che possiede competenze digitali di base (solo il 22% raggiunge un livello avanzato)
(Osservatorio sulle Competenze Digitali 2024)

35%

La percentuale di aziende che ha incrementato il budget destinato alla formazione digitale nel 2024
(Report Assintel, 2024)

Il nostro impegno

- Supportare i giovani e le loro famiglie nelle sfide di un'istruzione sempre più ibrida, tra digitale e fisico
- Promuovere tra tutti, a partire dai più giovani, l'apprendimento digitale continuo
- Preparare le persone di Wind Tre 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

I nostri obiettivi ESG

PERSONE 100% "FUTURE READY"

entro il 2025

ELISA FUMAGALLI
Sustainability Ambassador
Responsabile People Development

"Vogliamo preparare le persone di Wind Tre ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro occupazione 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

- **Oltre 200.000** ore di formazione erogate nel solo 2024
- Nuovi programmi di formazione sulla Cybersecurity
- Rilancio delle **Faculty interne**
- Tanti progetti formativi dedicati ai neoassunti

Lo sviluppo continuo delle competenze

GRI 403-5 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3

Il tema dello sviluppo delle competenze è da sempre centrale per Wind Tre; per questo l'azienda ha nel suo Piano ESG un goal dedicato alla formazione e continua ad investire nel training come un elemento fondamentale che contribuisce a creare valore sia per le persone che per l'azienda, migliorando le competenze individuali e contribuendo alla crescita e al successo di Wind Tre.

Anche nel 2024 sono proseguiti i programmi dedicati alla formazione di competenze di natura **tecnica, digitale, normativa, linguistica** e quelli legati allo **sviluppo tecnologico** e alle **competenze trasversali,** disponibili per tutti i dipendenti sia per ruolo che per fascia di età. Il 100% dei dipendenti è coinvolto annualmente nella valutazione del performance development, fruibile attraverso piattaforma digitale **ConversatiON**, che oltre a valutare la performance della persona include l'assegnazione di un piano di sviluppo personale individuale. L'avanzamento della valutazione viene costantemente monitorato al fine di garantire il completamento della performance review. Nell'ultimo ciclo di formazione si è raggiunto **il 99% di completamento**.

Wind Tre è parte della compagine societaria del POLIMI Graduate School of Management

Da settembre 2022 l'Azienda è parte della compagine societaria del **POLIMI Graduate School of Management**. Con la partecipazione diretta di Wind Tre, non solo viene rafforzata la collaborazione tra le due realtà già avviata nel 2020 con il lancio di D Factor, progetto di sviluppo del digital mindset premiato come Global Best Practice da Top Employers Institute, ma si è **avviata anche un'importante occasione di scambio di know-how ed esperienze**.

Essere socio di POLIMI Graduate School of Management significa, infatti, condividere la visione e i valori della Scuola, oltre che partecipare alla definizione degli indirizzi delle attività di formazione. Inoltre, consente di avere un **accesso privilegiato a tutti i servizi forniti dalla Scuola**.
POLIMI Graduate School of Management, oltre a Wind Tre, conta nella sua compagine societaria il Politecnico di Milano e diverse aziende leader nel panorama nazionale e internazionale.

Sviluppo delle competenze specialistiche

Per quanto riguarda le **competenze specialistiche**, Wind Tre ha individuato alcuni filoni principali di intervento di formazione trasformativa su temi specifici che comprende ad esempio Cyber Security, Accountability, Intelligenza Artificiale, Project Management e molti altri.

Formazione e sviluppo 2024

Percorsi tecnologici

Controlli non distruttivi
Competenze per manutenzione su pali e tralicci

Microwave
Progettazione di ponti radio

Cassandra
Database open-source per ICT Operations

Testing Factory
Reskilling IT Development

Training 5G
Competenze per manutenzione quotidiana e straordinaria della rete

Project Management

Percorso iniziato nel 2023, tutoraggio e certificazioni nel 2024

Obiettivi: pianificazione, gestione risorse, collaborazione

Progetti Pilota

Re-Start
Iniziativa per giovani
(dettagli nel capitolo dedicato)

Network Field School
Formazione e assunzione di diplomati senza esperienza

Cyber Security

Cyber Factor 2
Sensibilizzazione e linee guida sulla sicurezza informatica

Formazione People Manager

Beyond Program
Visione strategica e pensiero critico

Dialoghi sulla trasformazione
Incontri su temi chiave del cambiamento

Be Accountable Leader
Leadership, empowerment e collaborazione

Competenze trasversali

Fino al 2024 la **piattaforma digitale ConversatiON** è sempre stata disponibile per la **formazione sulle competenze soft, trasversali e linguistiche** ed aperta a tutti i dipendenti di Wind Tre.
Dal 2025 ConversatiON è stata sostituita con una nuova Piattaforma digitale lasciando invariata la modalità di fruizione/disponibilità.

Nel 2024 è stato erogato un nuovo corso e-learning dedicato a **Copilot**, lo strumento aziendale di intelligenza artificiale generativa a disposizione delle persone di Wind Tre. Un'opportunità per sviluppare nuove competenze e rimanere al passo con le ultime tendenze tecnologiche.

Inoltre, nell'ambito del "**Programma di Compliance Antitrust**" di Wind Tre, viene erogata una formazione periodica specifica al fine di prevenire impatti anticoncorrenziali e svolgere al meglio qualsiasi attività/progetto.

In relazione al tema **SA8000** è stato progettato un corso e-learning rivolto a tutta la popolazione aziendale, sulla responsabilità sociale d'impresa.

In aggiunta a queste iniziative nel 2024 sono state avviate nuove **Faculty Interne,** corsi di formazione tenuti dalle persone Wind Tre per le persone Wind Tre. Le tante aule gestite internamente da remoto, hanno infatti reso evidente come l'efficacia della formazione possa essere raggiunta in maniera smart quando la docenza viene affidata a colleghe e colleghi che sono "esperti della materia" e conoscono il contesto organizzativo.

Tra queste: **SecurityLab,** che ha l'obiettivo di fornire le competenze necessarie per affrontare le sfide sempre più complesse nel campo della sicurezza informatica; **Finance Lab**, sui principali processi e sistemi Finance; **Accessibilità Digitale**, il corso per promuovere la cultura dell'accessibilità in azienda.

Skill4Future è un nuovo progetto di Sviluppo e Formazione pensato e realizzato per l'area Commercial Operations. Nato per valorizzare ed accrescere le competenze, l'obiettivo è stato quello di mappare le skills distintive per poi definire e progettare percorsi di formazione customizzati ed in linea con le future esigenze organizzative.

Infine, la Direzione **Sustainability & Quality Certification** ha portato avanti il progetto On the Same Page, per diffondere la cultura della sostenibilità aziendale ed i principi che ispirano il Piano ESG. Si tratta di un racconto sulla sostenibilità che, facendo riferimento al contesto in cui opera l'azienda e ai vari scenari che deve affrontare da quello economico a quello reputazionale, giunge alla concretizzazione delle azioni intraprese tramite il Piano ESG.

Formazione (ore) [GRI 404-1][57]	2024	2023	2022
Formazione totale ore HR	**107.762**	**332.302**	**375.212**
Formazione donne (ore medie)			
Impiegati	15	50	50
Quadri	21	55	72
Dirigenti	41	25	71
Formazione uomini (ore medie)			
Impiegati	16	54	62
Quadri	21	58	69
Dirigenti	30	18	45
Formazione HR, Salute e Sicurezza (ore) [GRI 403-5]	**11.299**	**12.170**	**10.003**
Totale ore formazione HR ed HR, Salute e Sicurezza	**119.061**	**344.472**	**385.215**

OLTRE 200.000 ORE COMPLESSIVE
La formazione erogata dalla direzione HR e dalle altre funzioni nel 2024

Ai dati presenti in tabella si aggiungono 83.719 ore di formazione erogate nell'ambito della funzione Wind Tre - Customer Operations - Quality Excellence & Process Compliance per un totale di ore di formazione pari a 201.569 (da questo dato sono escluse 1.211 ore relative alla società Opnet, acquisita nel corso del 2024).

57 I dati della formazione della società Opnet vanno dal periodo 1° agosto al 31 dicembre 2024.

Un'azienda a misura di Generazione Z

RAFFORZARE IL SENSO DI COMUNITÀ
È uno dei principali obiettivi del percorso dedicato all'inserimento dei giovani laureati

Per Wind Tre 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.

Per quanto riguarda l'**integrazione dei giovani laureati in azienda**, Wind Tre punta a sviluppare la loro crescita personale e professionale attraverso interventi formativi ad hoc finalizzati al **miglioramento delle competenze** e al **rafforzamento del senso di comunità**, puntando sulla loro integrazione in azienda.

Il percorso formativo a loro dedicato, denominato **New Generation Program,** si compone di 3 tappe:

Valori: che ha l'obiettivo di dare una comprensione profonda della Corporate Identity di Wind Tre attraverso l'interiorizzazione del nostro purpose e dei nostri valori con un'esperienza ad alto impatto emozionale;

Soft Skills: con l'obiettivo di potenziare 5 skill ritenute fondamentali: self efficacy, comunicazione efficace e capacità di persuasione, intelligenza emotiva, storytelling e public speaking;

Mentoring: che ha l'obiettivo di dare un punto di riferimento, una guida che accompagni i giovani nel loro percorso di crescita professionale.

Nel 2024 si è tenuta una **nuova edizione** del percorso che vede la collaborazione tra Wind Tre e **Telethon** per permettere ai colleghi/e neoassunti/e di vivere un'**esperienza unica e coinvolgente all'insegna dei valori aziendali: Fiducia, Coraggio, Responsabilità ed Inclusione**.

I partecipanti del **New Generation Program**, hanno avuto l'opportunità di vivere due giornate intense per riflettere e capire come rendere concreti e tangibili il **Purpose e i Valori di Wind Tre**, mettendo a fuoco la loro forza generativa. Anche in questa edizione, tra i momenti più emozionanti c'è stata la **visita al Centro Nemo**, il centro di malattie neuromuscolari rare, dove la community ha avuto la possibilità di entrare in contatto con pazienti e familiari, ascoltare le loro storie e lasciarsi ispirare dal coraggio con cui queste persone affrontano la quotidianità.

Dopo l'inserimento in azienda, Wind Tre propone per gli Young Talent e per alcuni People Manager il progetto **Future Leaders**, in collaborazione con top Business School, che include due percorsi:

- **JUMP** (terza edizione), dedicato ai giovani professionisti;
- **STRIDE UP!** (terza edizione), rivolto ai People Manager più talentuosi per sviluppare competenze manageriali e conoscenze di business.

Nel programma Future Leaders è integrato anche un percorso di mentoring per supportare empowerment e crescita personale dei partecipanti.

Investire sul Futuro dei Giovani Talenti e sulla Sostenibilità

Il costante focus su giovani neolaureati e neolaureate guida l'azienda nell'implementazione di **programmi di selezione e formazione progettati per valorizzare il talento emergente**. Wind Tre riconosce l'importanza dell'inclusione, sostenendo percorsi specifici per supportare e incentivare le donne, creando un ambiente di lavoro più equo e dinamico; l'azienda ha abbracciato progetti di supporto e inserimento di giovani diplomati, senza esperienza, infine, ha iniziato a collaborare con fondazioni che promuovono l'accesso delle persone rifugiate al mercato del lavoro e per realizzare percorsi di integrazione condivisi e partecipativi.

Iniziative per giovani talenti 2024

Hackathon FinOps
- Competizione avviata a febbraio 2024 per giovani talenti da background finance e STEM
- Team misti hanno sviluppato soluzioni innovative, valutati da giuria interna Wind Tre

Bootcamp di Selezione
- Coinvolti 37 neolaureati in giornate immersive con manager Wind Tre
- Focus su innovazione, sostenibilità e ispirazione per i giovani talenti

DigitHer
(con Valore D e Fondo per la Repubblica Digitale)
- Formazione per 150 donne (18-34 anni) in professioni digitali
- Percorsi in Data Engineering e Java Development con soft skills e supporto all'occupazione
- Una partecipante è stata selezionata e assunta da Wind Tre

Network Field School
- Formazione per giovani diplomati senza esperienza nel ruolo di Network Field Operator
- 250+ ore di Phygital Training e affiancamento a tecnici esperti
- Assunti 5 giovani in diverse sedi aziendali
- Obiettivo: colmare il gap generazionale e garantire qualità della rete Wind Tre

Ready to RE-START

Nel 2024 **è stato** avviato un progetto interfunzionale che prende il nome di **Ready to RE-START**. Progetto fortemente voluto dalla Direzione HR al fine di **favorire l'employability delle persone in situazioni di fragilità** o svantaggio per offrire opportunità concrete di lavoro e di inclusione sociale.

Il progetto ha visto l'assunzione di una persona all'interno della BU del Technology ed è stato caratterizzato da varie fasi. Si è partiti dall'identificazione e dalla **selezione di persone rifugiate** garantendo il giusto match tra competenze tecniche e posizioni aperte in Wind Tre. Parallelamente si è avviato un processo di sensibilizzazione dei diversi attori coinvolti attraverso webinar con UNHCR (l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati) al fine di introdurre le persone al tema e dare loro gli strumenti migliori per affrontare sia il processo di selezione che l'inserimento in azienda.

On Stage Program

Ai giovani e alle giovani è dedicato anche l'**Internship Program OnStage**, nel quale studenti e studentesse sono affiancati da Tutor che li assistono nella realizzazione di uno **stage della durata di sei mesi in diverse strutture aziendali**. Nell'arco di questo periodo si prevede anche un percorso di formazione caratterizzato da sei incontri, con cadenza mensile, focalizzati sullo sviluppo di soft skills in modalità ibrida.

Il percorso inizia con un **welcome day**, un momento di condivisione tra stagiaires e tutor, per conoscersi meglio e soprattutto creare networking. Si prosegue poi in modalità online con **incontri incentrati sui valori aziendali**, sulle competenze e sulle abilità necessarie nel lavoro, tra cui il processo decisionale, la fiducia, la visione e l'intelligenza emotiva. Al termine dell'ultimo incontro formativo c'è un momento importante in cui la Community OnStage può riflettere sui cambiamenti e sui risultati ottenuti nei sei mesi di percorso, con una maggiore consapevolezza delle competenze acquisite durante questo intenso percorso di crescita personale e professionale. Il tutto si conclude con il **graduation day**, momento in cui stagiaires e tutor hanno l'opportunità di condividere il proprio feedback finale.

Il programma nel 2024 ha coinvolto **33 neolaureati/e** dei quali **11 sono stati assunti/e** a tempo indeterminato in Wind Tre al termine del loro percorso di stage.

Un Futuro di Opportunità: Adesione al Progetto Carta Giovani Nazionale

A partire da settembre 2024, Wind Tre ha aderito al Servizio Carta Giovani Nazionale (CGN), strumento creato dal "Dipartimento per la Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale" per aiutare a realizzare i progetti dei giovani. CGN è lo strumento digitale per le ragazze e i ragazzi tra i 18 e i 35 anni residenti in Italia, che consente l'accesso agevolato a beni, servizi, esperienze ed opportunità. Con questa partnership, **Wind Tre offre programmi di formazione e tirocinio attraverso il "job posting"**, nonché **offerte di telefonia** a prezzi vantaggiosi.

POST LAUREAM
Nel 2024 Wind Tre ha coinvolto 33 neolaureati/e nell'internship program OnStage e al termine del percorso ha selezionato e assunto 11 giovani talenti

Relazioni e Attività con le Università

Anche nel corso del 2024 sono state avviate e consolidate le relazioni **con alcune delle più importati Università Italiane** partecipando ai loro Career Day. Wind Tre ha organizzato dei Recruiting Day ed eventi di orientamento con studenti e studentesse dei diversi atenei. Tra questi: Bocconi and Jos (Aprile 24), Career Day PoliMi (Maggio 24), career Day Rimini (Novembre 24), Virtual Job Meeting STEM GIRLS (Aprile 24), Job Fair Federico II (Maggio 24). Anche nel corso del 2025 l'azienda intende mantenere alto il focus su questi temi.

PIÙ VICINI ALLE PERSONE WIND TRE

Il tema del **benessere sul luogo di lavoro** diventa di anno in anno sempre più rilevante sia per i dipendenti che per le aziende, poiché si tratta di un **fattore determinante** non solo per la soddisfazione dei lavoratori ma anche per la produttività delle imprese.

Secondo l'Osservatorio HR Innovation Practice del Politecnico di Milano[58], però, sebbene oltre la metà delle aziende italiane dichiari di adoperarsi per realizzare un ambiente che sia soddisfacente per i propri dipendenti, **solo il 9% dei lavoratori afferma di star bene sul posto di lavoro** considerando le **tre dimensioni del benessere: fisico, psicologico e relazionale**. E appena il 5% si dichiara "felice" al lavoro. Un lavoratore su tre si è assentato almeno una volta dal lavoro nell'ultimo anno per motivi di stress o ansia, ma solo un'azienda su due offre servizi a supporto. In più **infelicità e malessere portano molti a cambiare lavoro**: il 42% degli italiani l'ha fatto recentemente o ha intenzione di farlo a breve e nel 2024 per la prima volta il motivo principale è la ricerca di "benessere fisico e mentale" (36%), ma crescono anche la ricerca di opportunità di carriera e di occupabilità nel medio-lungo termine.

Come evidenziato dal 7° Rapporto Censis-Eudaimon (2024) nel mercato del lavoro italiano si è venuto a creare un paradosso: da un lato, si registra un record di occupati, con un aumento dei lavori stabili e una maggiore presenza femminile; dall'altro, c'è **una crescente disaffezione verso il lavoro** e un rapporto sempre più fragile con esso. Stiamo assistendo a una vera e propria **transizione socio-culturale decisiva**, dove il lavoro non è più l'attività di vita per eccellenza intorno alla quale tutto il resto deve strutturarsi.

Sempre secondo i dati raccolti da Censis-Eudaimon **le aziende hanno già adottato delle strategie per attrarre o trattenere i lavoratori**: il 33% ha reso più incentivanti le retribuzioni; il 55% ha aumentato la flessibilità negli orari di lavoro; il 67% ha attivato dei dispositivi di welfare aziendale. Azioni che vanno incontro alle necessità riscontate dalle aziende, che per il 59% hanno ad oggi maggiore difficoltà nel reclutare nuovi lavoratori, e riscontrano per il 50% un aumento delle dimissioni volontarie.
Il rapporto conclude che **il welfare aziendale deve evolversi** per affrontare le nuove sfide del mercato del lavoro e contribuire al benessere complessivo dei lavoratori. Questo include l'adozione di politiche che favoriscano l'equilibrio tra vita lavorativa e personale e che rispondano alle esigenze dei lavoratori moderni.

1.800
Le ore che gli italiani lavorano in media all'anno
(OECD, 2024)

67%
Le aziende che hanno attivato dei dispositivi di welfare aziendale
(Censis-Eudaimon, 2024)

9%
I lavoratori italiani che affermano di stare bene nell'impiego attuale
(Osservatorio HR Innovation Practice, 2024)

Il nostro impegno

- 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 e work-life balance

58 *Politecnico di Milano, Osservatorio HR Innovation Practice,2024.*

La squadra Wind Tre

GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 401-1a GRI 401-3 GRI 405-1

Il personale di Wind Tre, al 31 dicembre 2024, è costituito **da 6.715 persone, di cui il 49% donne**. La presenza femminile fra i dirigenti è del 27%, in linea con gli anni precedenti. **La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato**, e l'83% dei dipendenti ha un contratto full-time. Il part-time, che consente una miglior conciliazione vita-lavoro, riguarda il 17% dei dipendenti ed è scelto prevalentemente dalla popolazione femminile.

SODDISFAZIONE DELLE PERSONE
Oltre il 90% delle persone di Wind Tre si dichiara fiera di far parte dell'azienda e la raccomanda come posto di lavoro

Job Posting, lo spazio interno che agevola lo sviluppo professionale

La mobilità interna avviene principalmente attraverso lo strumento trasversale del **Job Posting**, tramite la intranet aziendale. Il Job Posting di Wind Tre è uno **spazio che raccoglie le diverse posizioni lavorative aperte in azienda, in qualsiasi sede territoriale**, e permette alle persone di inoltrare una candidatura per diventare protagoniste del proprio sviluppo professionale. In questo modo, le persone possono cogliere l'opportunità di valorizzare l'esperienza maturata e di **mettersi in gioco** per acquisire nuove competenze in ruoli e contesti lavorativi differenti, sempre in accordo con le esigenze organizzative e le priorità aziendali, attraverso un percorso trasparente di selezione e successiva mobilità che solitamente avviene entro tre mesi.

Le survey periodiche garantiscono trasparenza e miglioramento continuo

Da otto anni, Wind Tre conduce regolarmente survey di engagement, chiamate **#diciamolanostra**, con cui raccoglie feedback e condivide i risultati in una logica di trasparenza e miglioramento continuo. L'ascolto delle persone è, infatti, un pilastro della sua cultura aperta e inclusiva, rispettosa delle opinioni e delle identità altrui. La survey è scandita da **due momenti di ascolto annuali**: a giugno e a novembre, mese in cui oltre il 70% della popolazione aziendale ha espresso la propria opinione. I risultati dei sondaggi di fine anno dimostrano il forte engagement delle persone stabile all'84% con **oltre il 90% delle persone che dichiara di essere fiera di far parte di Wind Tre e di raccomandarla come un great place to work**. Le persone si sentono realizzate (76%) e sentono di avere la flessibilità necessaria per bilanciare gli impegni lavorativi e personali (90%). L'inclusione è uno dei punti forti dell'azienda: **circa il 90% delle persone si sente trattato con dignità e rispetto e sente di poter esprimere il proprio pensiero**. Le strategie di business danno fiducia come confermato dall'80% delle persone che crede che la strategia multiservizi sia una opportunità per l'azienda e le persone di Wind Tre si sentono "Ambassador" dell'azienda.

La comunicazione interna come strumento per garantire vicinanza

Oltre all'ascolto, anche la comunicazione interna è uno strumento di informazione e vicinanza alle persone, affinché siano sempre coinvolte nelle più importanti iniziative aziendali. Tra le iniziative di maggior gradimento spiccano i **"Company Talks"**, con i quali in un mix di partecipazione in presenza e diretta streaming on line si divulgano le principali novità e strategie raggiungendo l'intera popolazione aziendale.

Nelle tabelle seguenti vengono riportate le informazioni di dettaglio relative all'organico.

Variazioni dell'organico (assunzioni) [401-1a][59]	2024				2023				2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	**19**	**20**	**3**	**42**	**21**	**39**	**4**	**64**	**20**	**31**	**1**	**52**	**40**	**12**	**0**	**52**	**8**	**9**	**3**	**20**
< 30 anni	13	8	1	22	11	25	0	36	12	25	0	37	28	6	0	34	4	8	0	12
30-50 anni	6	12	2	20	10	13	4	27	8	6	1	15	11	4	0	15	3	1	2	6
> 50 anni	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	3	1	0	1	2
Uomo	**24**	**45**	**4**	**73**	**37**	**47**	**2**	**86**	**24**	**47**	**8**	**79**	**45**	**19**	**6**	**70**	**7**	**12**	**2**	**21**
< 30 anni	16	24	1	41	17	21	1	39	15	29	4	48	28	10	1	39	2	2	1	5
30-50 anni	7	19	3	29	17	26	1	44	8	17	4	29	16	9	5	30	4	10	1	15
> 50 anni	1	2	0	3	3	0	0	3	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	1
Totale complessivo	**43**	**65**	**7**	**115**	**58**	**86**	**6**	**150**	**44**	**78**	**9**	**131**	**85**	**31**	**6**	**122**	**15**	**21**	**5**	**41**

59 Per i dati sulle assunzioni e cessazioni il periodo di riferimento dei dati della società Opnet va dal 1° agosto al 31 dicembre 2024.

Variazioni dell'organico (cessazioni) [401-1a][60]	2024				2023				2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	**21**	**30**	**2**	**53**	**13**	**42**	**5**	**60**	**34**	**66**	**18**	**118**	**23**	**44**	**14**	**81**	**14**	**38**	**18**	**70**
< 30 anni	3	7	0	10	1	11	0	12	3	10	0	13	1	4	0	5	0	6	0	6
30-50 anni	15	17	2	34	8	25	2	35	17	37	13	67	14	30	12	56	9	23	18	50
> 50 anni	3	6	0	9	4	6	3	13	14	19	5	38	8	10	2	20	5	9	0	14
Uomo	**27**	**35**	**7**	**69**	**31**	**52**	**3**	**86**	**60**	**108**	**20**	**188**	**44**	**61**	**22**	**127**	**34**	**56**	**17**	**107**
< 30 anni	4	10	2	16	4	9	0	13	2	14	0	16	2	4	0	6	2	4	1	7
30-50 anni	6	15	3	24	13	13	2	28	25	46	10	81	13	21	7	41	18	26	10	54
> 50 anni	17	10	2	29	14	30	1	45	33	48	10	91	29	36	15	80	14	26	6	46
Totale complessivo	**48**	**65**	**9**	**122**	**44**	**94**	**8**	**146**	**94**	**174**	**38**	**306**	**67**	**105**	**36**	**208**	**48**	**94**	**35**	**177**

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale [GRI 405-1b]	2024		2023		2022		2021		2020	
	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%
Impiegati	5.847	87%	5.690	88%	5.740	88%	5.914	88%	6.008	88%
Quadri	695	10%	648	10%	625	10%	627	9%	667	10%
Dirigenti	173	3%	162	2%	153	2%	152	2%	146	2%
Totale complessivo	**6.715**	**100%**	**6500**	**100%**	**6518**	**100%**	**6693**	**99%**	**6821**	**100%**

Congedo parentale [GRI 401-3b, c, d, e][61]	2024		2023		2022		2021		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
GRI 401-3b Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere	211	70	220	17	231	19	231	17	247	23
GRI 401-3c Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere	182	70	199	16	219	19	197	17	210	23
GRI 401-3d Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale	n.a.	n.a.	212	15	200	16	215	17	231	23
GRI 401-3e (return to work)	**86%**	**100%**	**90%**	**94%**	**95%**	**100%**	**85%**	**100%**	**85%**	**100%**
GRI 401-3e (retention)	**n.a.**	**n.a.**	**97%**	**79%**	**102%**	**84%**	**102%**	**74%**	**76%**	**79%**

Dipendenti per classi d'età con contratto full time [GRI 405 – 1b]	2024	2023	2022	2021	2020
< 30 anni	3%	3%	3%	2%	1%
30-50 anni	50%	56%	66%	67%	67%
> 50 anni	47%	41%	32%	32%	33%

60 *Per i dati sulle assunzioni e cessazioni il periodo di riferimento dei dati della società Opnet va dal 1° agosto al 31 dicembre 2024.*

61 *Per i dati della tabella si sono presi in considerazione tutti codici di assenza relativi ai congedi di tipo maternità (anticipata, obbligatoria, facoltativa 6 mesi e facoltativa hand) e applicati i criteri richiesti dal GRI 401-3. Si considerano rientrati a lavoro i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno XXXX e questo congedo è stato interrotto prima della fine dell'anno stesso (31/12/XXXX). Sono stati considerati in questo cluster i dipendenti che sono ancora lavoratori attivi (non cessati) 365 giorni dopo l'ultimo giorno di congedo parentale (questo dato non è disponibile per l'anno 2022).*

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale (n.) [GRI 2.7a]	2024			2023			2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	3.430	3.276	6.706	3.278	3.220	6.498	3.295	3.219	6.514	3.406	3.287	6.693	3.516	3.301	6.817
Determinato	8	1	9	0	2	2	2	2	4	0	0	0	2	2	4
Totale	**3.438**	**3.277**	**6.715**	**3.278**	**3.222**	**6.500**	**3.297**	**3.221**	**6.518**	**3.406**	**3.287**	**6.693**	**3.518**	**3.303**	**6.821**

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale, per area geografica (n.) [GRI 2.7b]	2024				2023				2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Indeterminato	2.267	2.372	2.067	6.706	2172	2347	1979	6498	2168	2366	1980	6514	2228	2458	2007	6693	0	1	3	4
Determinato	2	7	0	9	0	2	0	2	3	1	0	4	0	0	0	0	2299	2512	2006	6817
Totale	**2.269**	**2.379**	**2.067**	**6.715**	**2172**	**2349**	**1979**	**6500**	**2171**	**2367**	**1980**	**6518**	**2228**	**2458**	**2007**	**6693**	**2299**	**2513**	**2009**	**6821**

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.) [GRI 2.7]	2024			2023			2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.308	2.282	5.590	3.127	2.177	5.304	3.130	2.116	5.246	3.202	2.122	5.324	3.316	2.107	5.423
Part-time	130	995	1.125	151	1.045	1.196	167	1.105	1.272	204	1.165	1.369	202	1.196	1.398
Totale	**3.438**	**3.277**	**6.715**	**3.278**	**3.222**	**6.500**	**3.297**	**3.221**	**6.518**	**3.406**	**3.287**	**6.693**	**3.518**	**3.303**	**6.821**

Dipentdenti part time e distribuzione per genere e regione geografica (GRI 2-7)	2024				2023				2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	174	282	539	995	179	295	571	1045	197	315	593	1105	215	326	624	1165	237	338	621	1196
Uomo	23	44	63	130	25	48	78	151	28	54	85	167	38	64	102	204	36	69	97	202
Totale complessivo	**197**	**326**	**602**	**1.125**	**204**	**343**	**649**	**1196**	**225**	**369**	**678**	**1272**	**253**	**390**	**726**	**1369**	**273**	**407**	**718**	**1398**

2.8 Somministrati[62]	2024	2023	2022	2021	2020
Somministrati	**125**	**108**	**108**	**93**	**90**

Diversità e pari opportunità [GRI 405-1 biii	art.1 e art.18][63]	2024	2023	2022	2021
Categorie vulnerabili	**4,0%**	**3,8%**	**3,7%**	**3,5%**

62 Rientrano principalmente nella categoria dei somministrati gli addetti alle vendite il cui orario di lavoro è di norma part time al 60%. In media non ci sono variazioni nel numero dei somministrati dovute a stagionalità.

63 Categorie protette art.1 e art.18.

Top Employer Italia per il settimo anno consecutivo

ATTENZIONE PREMIATA
Per il settimo anno consecutivo Wind Tre è stata certificata Azienda Top Employer

I sette anni consecutivi della certificazione assegnata dal Top Employer Institute testimoniano il **continuo impegno di Wind Tre nell'attenzione alle persone**, alla loro valorizzazione e piena realizzazione, anche in termini di **work-life balance** attraverso il modello di "Human Working".

In linea col valore dell'Inclusione, Wind Tre si impegna ad essere un luogo in cui tutte le persone possano **esprimere ogni giorno la loro unicità**, vedere valorizzate le proprie idee e potenziale, con partecipazione e senso di appartenenza. Grazie all'introduzione di concrete **politiche di equità, diversità e inclusione**, l'azienda promuove attivamente un ambiente lavorativo aperto, basato sull'ascolto, la condivisione e il confronto. Tutto ciò l'ha portata negli anni ad eccellere nella categoria "Diversity, Equity & Inclusion", in cui Wind Tre ha ottenuto un punteggio di 99,7%, superiore di +19,1% punti percentuali rispetto alla media delle 151 aziende italiane certificate.

Dal punto di vista complessivo, Wind Tre ha ricevuto un punteggio pari a 89,78%, +5% rispetto alla media delle aziende italiane certificate.

Il Top Employer Institute negli anni ha riconosciuto l'importante e continuo impegno di Wind Tre identificando anche alcune sue «best practice» come fonte di ispirazione per i Top Employer Italia e Global:

Lo **Human Working Wind Tre** è stato inserito nel Top Employer Italia eBook 2021 per il carattere fortemente innovativo, inclusivo, responsabile e sostenibile di tale modello di smart working, che dal 2022 l'azienda ha reso strutturale;

Il programma di sviluppo del Digital Mindset, **D Factor**, è stato pubblicato nel Top Employer Global Best Practice Report 2021. Rivolto a tutte le persone dell'azienda e realizzato in partnership con MIP Politecnico di Milano, punta a sviluppare le skill digitali e di innovazione fondamentali per il futuro;

Il **modello di leadership** è stato inserito nel HR Best Practice Report Italy 2020, per la creazione e diffusione di un modello di competenze e comportamenti dei Leader quale elemento unificante della cultura aziendale e passaggio chiave del percorso di integrazione degli stili manageriali.

Per raccontare quotidianamente la sua cultura e i suoi valori, Wind Tre da sempre utilizza LinkedIn, il più grande social network professionale al mondo. LinkedIn ha riconosciuto l'autorevolezza la capacità di costruire una significativa capacità di coinvolgimento e ingaggio dell'audience attraverso la Company Page.

#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**, Wind Tre 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 Wind Tre 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

GRI 401-2 GRI 2-19 GRI 2-20

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

Iniziative a sostegno della genitorialità

Rimborso Retta Scolastica
Contributo per asilo nido e scuola dell'infanzia, variabile in base all'inquadramento del genitore e al tempo scolastico. Nel 2024 assegnato a 121 bambini

Rimborso Campus Estivi
Contributo per campus frequentati da figli tra i 6 e i 12 anni (fino a 3 figli per dipendente)

Buono Scuola
Finanziamento per acquisto di libri scolastici, rimborsabile in 6 rate senza interessi. Nel 2024 ne hanno usufruito 230 dipendenti

#SchoolReward
Borse di studio per studenti con risultati eccellenti nelle scuole secondarie. Nel 2024 premiati 470 ragazzi e ragazze con criteri più inclusivi

Convenzioni Universitarie
Sconto del 50% sulla retta delle università telematiche Pegaso, Unimercatorum e San Raffaele (Gruppo Multiversity)

Convenzione con Esselunga
Acquisto agevolato di libri e materiale scolastico

Convenzione con GoStudent
Sconti su ripetizioni online

Le iniziative a supporto di chi ha necessità di carattere socioassistenziale

Nel 2024 è proseguito 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**, sulla quale si rimanda per maggiori dettagli al capitolo "Inclusione delle disabilità".

Per superare momenti di ansia e situazioni di fragilità è inoltre attivo il servizio di consulenza psicologica "**Welfare ComeTe**" che permette di richiedere un **supporto psicologico professionale**. Il servizio è a beneficio di dipendenti e familiari e vede il coinvolgimento operativo di professionisti (Psicologi, Pedagogisti) che da anni lavorano sul campo, nell'ambito dei servizi alla persona pubblici e privati, nella gestione di situazioni di criticità. Il primo consulto è offerto dall'azienda.

Wind Tre per Noi

Attraverso la piattaforma **Wind Tre per Noi**, i dipendenti Wind Tre hanno accesso a una serie di **benefit da utilizzare quotidianamente**, quali consulenze e temporary shop online e convenzioni attive per svariate categorie merceologiche su tutto il territorio nazionale. Inoltre, nel 2024 è stata attivata una nuova piattaforma aggregatrice di **sconti e promozioni** (Corporate Benefits) che si affianca a quella già attiva (VIP District).

Ad ottobre 2024 Wind Tre ha lanciato (in forma di trial) la piattaforma di **assistenza "LianeCare"** che consente ai dipendenti di trovare un "match" tra le proprie esigenze di assistenza personale o familiare ed il professionista qualificato che può soddisfarle (p.es. badante, infermiere, addetto alle pulizie, dog sitter, ecc.). Inoltre, la piattaforma offre un'ampia gamma di **corsi di e-learning gratuiti** per affrontare i temi più importanti della vita (ad esempio, primo soccorso, gestione dello stress, alimentazione infantile, difficoltà scolastiche, disturbi da deficit di attenzione nei bambini, bullismo e cyberbullismo, dipendenze emotive, crisi relazionali, ecc.). La riconferma del servizio in forma strutturale dipenderà dall'effettiva soddisfazione delle persone.

Per facilitare la conciliazione tra tempo libero e tempo di lavoro, inoltre, Wind Tre mette a disposizione **numerosi servizi dedicati al benessere**. Tra questi, in partnership con Doomore, anche nel 2024 Wind Tre ha ha proposto iniziative appositamente sviluppate per **coniugare il mantenimento della salute fisica al piacere di stare insieme**, come ad esempio Mind & Body (Yoga Inspired, per affrontare lo stress, lavorare sull'equilibrio psicofisico e liberare le endorfine del benessere) e Core & Power (Pilates Inspired, per ottenere il pieno controllo del corpo, migliorando tono, stabilità e forza), sia in modalità live webinar che in presenza nelle sedi di Roma e Rho (fino a maggio). Nella nuova sede di Milano Monterosa91, attiva da giugno 2024, è presente all'interno della struttura una **palestra moderna ed attrezzata**. In partnership con WellHub (ex Gympass), inoltre, Wind Tre ha incentivato la cura della salute fisica attraverso abbonamenti mensili convenzionati presso oltre 2.100 strutture su tutto il territorio nazionale. Da ricordare anche che nella sede di Roma sono presenti spogliatoi e docce per facilitare l'attività fisica.

CONVENZIONI E SERVIZI
Per il benessere, la salute fisica e il supporto nei momenti di necessità

Benefit contrattuali per tutti i dipendenti*

ASSISTENZA SANITARIA

- Fondo Solidarietà Wind Tre + polizza integrativa ricoveri (personale non dirigente)
- FASI + Integrativa Assidim (per i Dirigenti)
- ALO (integrazione al 100% della retribuzione per maternità facoltativa)

POLIZZE ASSICURATIVE

- Vita e invalidità permanente da malattia
- Infortuni

FONDO PREVIDENZA COMPLEMENTARE

- Fondo Telemaco (personale non dirigente)
- Fondo Previndai (per i Dirigenti)

ALTRI BENEFIT

- Telefono e SIM ad uso promiscuo
- Sconti su servizi (telefonia fissa/mobile, Luce & Gas, Netflix)
- Facilitazioni contrattuali (permessi retribuiti per visite mediche)
- Consulenze fiscali e assistenziali
- Auto aziendale ad uso promiscuo (per dirigenti, tecnici e commerciali)

**Fa eccezione la previdenza complementare Telemaco, che non è accessibile ai dipendenti con contratto a tempo determinato*

I benefit contrattuali

Il gradimento ottenuto dai **Piani Welfare** degli anni precedenti ha spinto l'azienda anche nel 2023 a garantire la possibilità di trasformare il Premio di Risultato[64] in **buoni di welfare aziendale**, con un importo utilizzabile presso le principali catene di beni di consumo, per il rimborso di spese scolastiche, universitarie o comunque legate all'educazione e all'istruzione familiare, oltre che per spese di trasporto o per spese relative all'assistenza agli anziani, utilizzando la piattaforma welfare messa a disposizione di tutti i dipendenti.

Al fine di comunicare alle persone in modo trasparente e dettagliato il **valore complessivo del proprio pacchetto retributivo**, includendo non solo gli elementi monetari tangibili ma anche quelli non monetari come i benefit e servizi, nel 2023 l'azienda ha lanciato **All4me**, progetto relativo al Total Reward Statement[65] di Wind Tre.

IL PROCESSO DI REWARDING

GRI 2-19 GRI 2-20

Il piano di rewarding complessivo (retribuzione fissa e variabile), previsto per i Senior Executives (prima linea dei co-CEO e seconda linea dei co-CEO) viene approvato dai co-CEO. La direzione Human Resources raccoglie le proposte dai manager e costruisce l'ipotesi di rewarding sulla base di dati di benchmark esterno (fornitore indipendente Willis Towers Watson) senza la partecipazione di un comitato.

A valle dell'approvazione dei co-CEO, HR invia le proposte all'azionista per l'approvazione finale.

L'azionista gestisce direttamente le variazioni retributive dei CEOs e le comunica alla Direzione HR per la relativa applicazione.

Sono previsti eccezionalmente bonus di ingresso al fine di compensare le perdite economiche del dirigente neo-assunto derivanti dalle dimissioni presso il precedente datore di lavoro (es. mancato pagamento di piani di incentivazione legati alla presenza in servizio al momento dell'erogazione). Il pacchetto di riferimento di incentivo all'esodo è valorizzato tenendo conto delle mensilità previste a titolo di indennità sostitutiva del preavviso in caso di licenziamento (Art. 23 CCNL Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi) e della misura media delle mensilità previste a titolo di indennità supplementare riconosciute in giudizio a fronte dell'illegittimità del licenziamento (Art. 19 CCNL Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi).

La specifica "recuperi" ossia i rimborsi di compensi ricevuti in precedenza che un membro del CdA o un alto dirigente deve effettuare a favore dell'organizzazione se determinate condizioni dell'impiego o obiettivi non sono soddisfatti, non è applicabile.

A luglio 2022 è stato sottoscritto un accordo tra l'Azienda e il Sindacato Dirigenti per la definizione di un piano di prepensionamento per i Dirigenti che maturino i requisiti minimi per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei quattro anni successivi alla risoluzione del loro rapporto di lavoro in base ad un'intesa volontariamente raggiunta tra il Dirigente e l'Azienda. Tale accordo ha validità fino al 2025.

La retribuzione variabile (Short Term e Long Term Incentives) dei "senior executives" è legata al raggiungimento di obiettivi finanziari, di business, operativi e di sostenibilità. L'obiettivo di sostenibilità è un indicatore composto da più KPIs relativi all'ambiente e alle persone che sono parte dell'ESG Plan 2030 dell'azienda, con un peso complessivo pari al 15% sul totale.
Ne fanno parte, tra l'altro, KPI relativi alla decarbonizzazione e alla gender parity per sostenere l'empowerment femminile anche nei ruoli apicali. Per tutti gli altri dipendenti, la politica di remunerazione è gestita dalla Direzione Human Resources e dai responsabili di direzione (previa approvazione degli CEO's e sempre nei limiti del perimetro di budget definito)[66].

INDICATORI ESG
I piani di retribuzione variabile del management includono stabilmente obiettivi di sostenibilità

64 *In accordo con le rappresentanze sindacali (OSS) l'azienda stabilisce annualmente gli indicatori del Premio di Risultato e le condizioni di erogazione ai dipendenti.*

65 *Il Total Reward Statement è un documento individuale che descrive in modo chiaro e strutturato tutti gli elementi che compongono il pacchetto retributivo di un dipendente, includendo non solo gli elementi monetari ma anche tutti i benefici non monetari che l'azienda offre sotto forma di assicurazioni, assistenza sanitaria, welfare, formazione.*

66 *Per quanto riguarda Opnet, a seguito dell'acquisizione completata ad agosto 2024 è stato avviato un piano di integrazione che a partire dal 2025 e progressivamente nei mesi successivi prevederà che tutte le politiche, policy, procedure, benefit e diversi istituti verranno armonizzati per i dipendenti.*

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-5 GRI 403-9 GRI 403-10

CONOSCENZA CONDIVISA
Nel corso dell'anno sono stati formati 1.230 dipendenti sul tema della salute e sicurezza dei lavoratori per un totale di 11.201 ore

La tutela della Salute e della Sicurezza sul Lavoro[67] rappresenta una priorità per Wind Tre che ha istituito internamente un **Sistema di Gestione dedicato** conforme ai più riconosciuti standard internazionali in materia (ISO 45001). Con tale Sistema l'azienda si prefigge l'obiettivo di andare al di là degli obblighi di legge attraverso **l'implementazione delle pratiche più virtuose e il miglioramento costante dei propri risultati**. In questo contesto, il Management monitora costantemente le performance di Wind Tre attraverso tutti gli indicatori utili in materia per apportare eventuali interventi correttivi.

Da questo punto di vista il 2024 conferma la ripresa della **formazione in presenza** su tutti gli aspetti che richiedono l'attuazione di prove pratiche (es. primo soccorso, prevenzione incendi etc.) oltre che la continuazione della formazione in modalità mista attraverso webinar. Nel corso del 2024 complessivamente sono stati 1.230 i dipendenti formati con efficacia sul tema della sicurezza e salute dei lavoratori, per un totale di **11.201 ore di formazione**.

Così come negli anni precedenti, anche nel 2024 non si sono registrati per dipendenti Wind Tre e per dipendenti che lavorano per aziende a servizio nelle sedi di Wind Tre **né infortuni mortali, nè infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**, e non sono state inoltrate denunce di malattie professionali.

Nel corso del 2024 sono stati registrati 21 infortuni (7 in itinere e 14 sul lavoro). Le cause relative agli infortuni sul lavoro sono dovute prevalentemente a casualità o distrazione; nessuno degli stessi infortuni è stato cagionato da imperizia o cause riconducibili a responsabilità aziendale.

I fattori di rischio presenti nei luoghi di lavoro, in conseguenza dello svolgimento delle attività lavorative sono stati classificati nel modo seguente:

- Rischi per la sicurezza dei lavoratori (di natura infortunistica);
- Rischi per la salute dei lavoratori (di natura igienico ambientale);
- Pericoli trasversali (per la salute e la sicurezza).

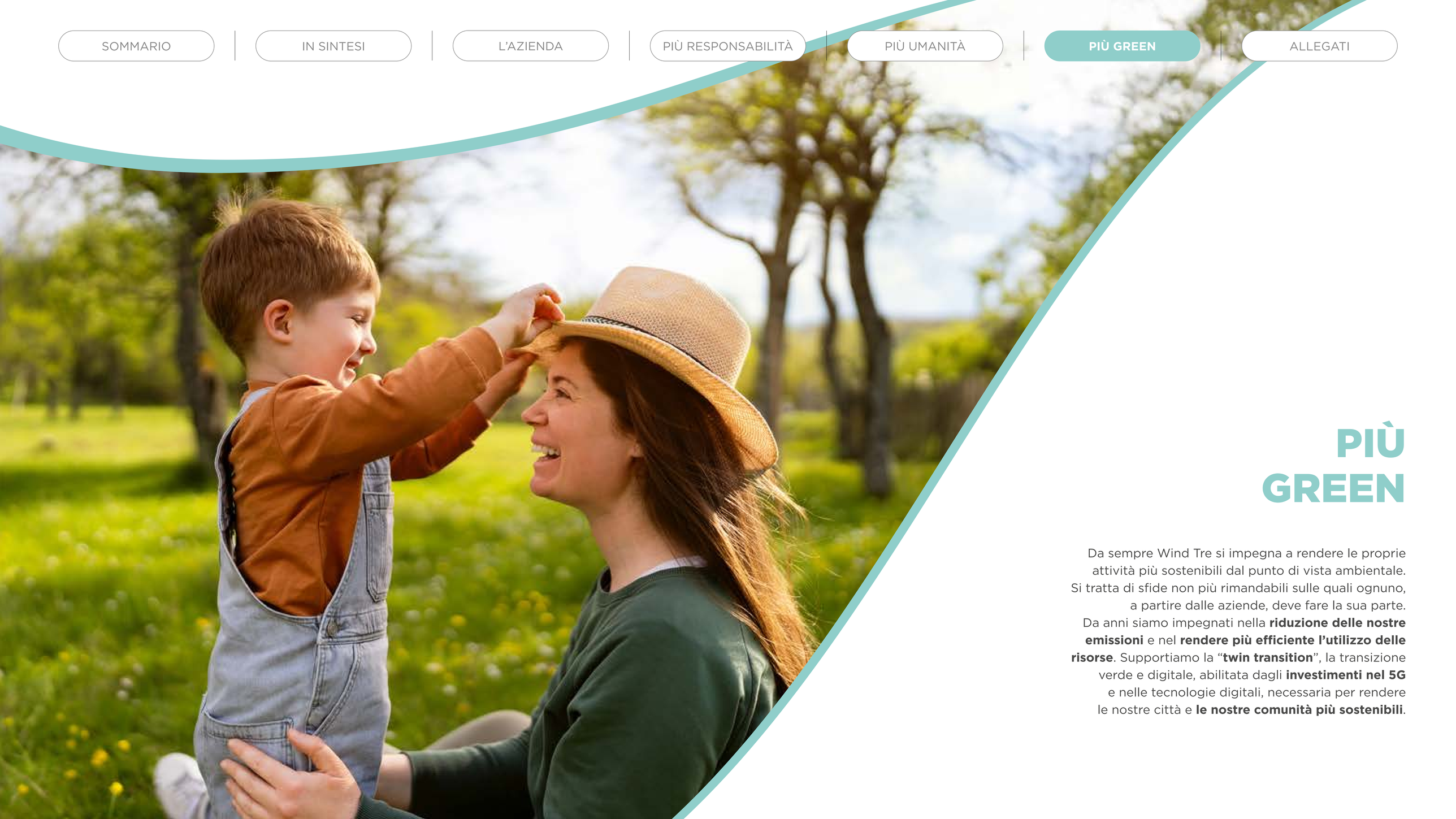
67 La certificazione Salute e Sicurezza dei Lavoratori riguarda solo ed esclusivamente l'azienda Wind Tre S.p.A.

Il **processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle necessarie misure di controllo** è un processo "continuo" che prende in considerazione:

- Le attività di routine e non di routine
- Le attività di tutti coloro che accedono al posto di lavoro
- Ogni possibile e prevedibile fattore umano
- I rischi che si possono originare, al di fuori del posto di lavoro, nel corso di attività sotto il controllo dell'azienda
- Le infrastrutture dei luoghi di lavoro
- Il lay-out aziendale, i processi produttivi, le modalità organizzative
- Eventuali cambiamenti nella struttura organizzativa, nei processi e nei materiali utilizzati
- Gli obblighi di legge applicabili
- I macchinari, i materiali e le sostanze pericolose presenti nell'esecuzione delle attività lavorative o del ciclo produttivo, che possono incidere su salute e sicurezza dei lavoratori o dell'ambiente esterno, nonché le relative misure di aggiornamento o sostituzione, sia per motivi di manutenzione che per motivi di evoluzione tecnica o dell'evoluzione della valutazione dei rischi

L'**indice di frequenza** degli infortuni viene riportato nella tabella sottostante; il calcolo dell'indice di frequenza viene effettuato sulla base dei milioni di ore lavorate:

Indice di frequenza degli infortuni (n.)	2024	2023	2022	2021	2020
Dipendenti (sul lavoro)	1,34	0,7	0,8	0,6	1,4
Dipendenti (in itinere)	0,67	0,6	0,2	0,3	1,0



PIÙ GREEN

Da sempre Wind Tre si impegna a rendere le proprie attività più sostenibili dal punto di vista ambientale. Si tratta di sfide non più rimandabili sulle quali ognuno, a partire dalle aziende, deve fare la sua parte. Da anni siamo impegnati nella **riduzione delle nostre emissioni** e nel **rendere più efficiente l'utilizzo delle risorse**. Supportiamo la "**twin transition**", la transizione verde e digitale, abilitata dagli **investimenti nel 5G** e nelle tecnologie digitali, necessaria per rendere le nostre città e **le nostre comunità più sostenibili**.

DECARBONIZZAZIONE

GRI 3-3

Il 2024 è stato confermato dal Servizio per il Cambiamento Climatico di Copernicus *(Copernicus Climate Change Service - C3S)* come **l'anno più caldo mai registrato a livello globale** e il primo anno solare in cui la temperatura media globale ha superato di 1,5°C il livello preindustriale. Nel corso dell'anno sono stati osservati in tutto il mondo **eventi meteorologici estremi**, che vanno da forti tempeste e inondazioni a ondate di calore, siccità e incendi. L'aumento della frequenza e dell'intensità di questi eventi rappresenta un **rischio significativo per il sostentamento delle persone in tutto il mondo**. Inoltre, da luglio 2023, per 19 mesi su 20 si sono registrate temperature oltre 1,5°C rispetto al livello preindustriale.

La Conferenza di Parigi sul clima, nota anche come COP21, aveva fissato come obiettivo principale quello di limitare l'aumento della temperatura media globale ben al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli pre-industriali, con l'impegno di proseguire gli sforzi per limitarlo a 1,5°C. L'aggravarsi della situazione ha portato l'ultima Conferenza (COP 29) ad assumere una decisione sul Nuovo Obiettivo Collettivo Quantificato sancendo che anche i paesi in via di sviluppo sono chiamati a contribuire alla finanza climatica, se ne hanno la capacità. In questo modo, sarà più semplice spingere paesi come Cina e Arabia Saudita, che hanno capacità contributiva adeguata, a fare la loro parte, aumentando le risorse a disposizione per la lotta al cambiamento climatico.

In questo quadro, il **concetto di "Green ICT" emerge come catalizzatore fondamentale per ridurre l'impatto ambientale delle tecnologie dell'informazione e orientare le aziende verso pratiche più sostenibili**, ormai improrogabili. Da un lato, si prevede che l'industria digitale possa arrivare ad emettere, nel 2040, il 14% delle emissioni di gas serra globali, rendendo quindi necessario un intervento al fine di ridurre tale livello. Dall'altro lato il **settore ICT dovrà fornire mezzi per ridurre le emissioni di altri settori, accompagnandoli, con il ruolo di abilitatore** in quello che è ormai riconosciuto come processo centrale del percorso verso la neutralità climatica: la **Twin Transition**, verde e digitale.

In questo contesto, è importante considerare anche l'impatto dei rifiuti elettronici (e-waste) sulla decarbonizzazione. Il trattamento inadeguato dei rifiuti elettronici contribuisce alle emissioni di gas serra, poiché molti dispositivi contengono materiali pericolosi che, se non gestiti correttamente, possono rilasciare sostanze nocive nell'ambiente.

Secondo il Global E-Waste Monitor 2024, nel 2022 sono stati generati a livello globale 62 milioni di tonnellate di rifiuti elettronici, in aumento dell'82% rispetto al 2010 e si prevede che si raggiungeranno gli 82 milioni di tonnellate entro il 2030.
Inoltre, nel 2022, risultava che solo il 22,3% di questi rifiuti è stato documentato come raccolto e riciclato in modo formale e sostenibile. Questo basso tasso di riciclaggio significa che **una grande quantità di materiali preziosi e rari viene sprecata**, aumentando la necessità di estrarre nuove risorse, con conseguenti ulteriori emissioni di CO_2.

Tra le emissioni climalteranti, il maggior contributo è dato dalle **emissioni di CO_2**. Il miglior metodo per misurare le emissioni di CO_2 riconducibili a un'organizzazione è quello di suddividerle in tre segmenti (in inglese Scope).

L'impatto ambientale dell'industria delle telecomunicazioni 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.

43,8%
La percentuale di energia in Italia coperta da fonti rinnovabili nei primi sei mesi del 2024
(Terna, 2024)

14%
Incidenza delle emissioni di gas serra generate dall'industria digitale sul totale nel 2040 (stima)
(Nature, 2024)

62 MLN
Le tonnellate di rifiuti generate nel 2022 nel mondo dai dispositivi elettronici
(Global E-Waste Monitor, 2024)

Il nostro impegno

- Monitorare e migliorare costantemente l'impatto delle nostre attività sull'ambiente
- Impegnarsi attivamente a ridurre le emissioni di CO_2 delle attività, delle strutture e dei servizi offerti
- 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
- Senibilizzare e coinvolgere la nostra catena di fornitura nel percorso verso la decarbonizzazione

I nostri obiettivi ESG

100% CARBON NEUTRAL
entro il 2030

STEFANO PAGLIARO
Sustainability Ambassador
Responsabile Governance
& Vendor Management

"Vogliamo azzerare le nostre emissioni di CO_2 (scope 1 e 2) entro il 2030"

LINEE D'AZIONE

- Incremento graduale nell'acquisto **di energia verde**
- Modernizzazione continua della rete di accesso radio per garantire la **massima efficienza energetica**
- Aggiornamento della **flotta auto aziendale** per includere veicoli a basse emissioni
- **Compensazione** delle emissioni residue di CO_2

A CHE PUNTO SIAMO

- A fine 2024 ridotto le nostre emissioni di CO_2 del **38% rispetto al 2020**
- **Energy Supervisor:** una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica
- Un parco auto aziendale costituito per **oltre un terzo** da auto **ibride o elettriche**
- Installati **61 punti di ricarica** per auto elettriche o ibride plug-in

Obiettivo zero emissioni

GRI 2-4 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-5 | GRI 203-1 | GRI 302-1 | GRI 305-4

Oltre il **95% dei consumi energetici** Wind Tre **sono riconducibili all'infrastruttura di rete**, mentre solo il 2% 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**. Sono presenti, inoltre, in maniera del tutto residuale, generatori a diesel per le interruzioni elettriche o le aree non servite. Lo stesso vale per le strutture aziendali di Wind Tre (uffici, call center e negozi) che utilizzano energia elettrica acquistata dalla rete e, in proporzione minore, metano per produrre calore.
Da anni, Wind Tre si impegna a contenere in modo significativo i propri consumi di energia, contribuendo così a rispondere alla sfida della lotta al cambiamento climatico ma continuando, al contempo, a garantire elevate performance infrastrutturali. È anche in quest'ottica che nel 2021 Wind Tre ha approvato e avviato **un piano per l'annullamento delle emissioni di anidride carbonica (Scope 1 e 2) entro il 2030** attraverso l'impegno di un gruppo di lavoro dedicato e lo stanziamento di uno specifico budget. Il piano include il continuo impegno di Wind Tre per l'efficienza energetica di apparati e infrastrutture, l'acquisto progressivo di energia rinnovabile e, in ultimo, misure di compensazione per le emissioni che non è possibile eliminare. A fine 2024, il piano ha consentito una **riduzione del 38% delle emissioni climalteranti rispetto al 2020** (anno base del piano ESG di Wind Tre e degli obiettivi di decarbonizzazione della capogruppo CKHGT).

ZERO EMISSIONI
Wind Tre ha avviato un piano per l'azzeramento delle emissioni entro il 2030

Attività e strutture di Wind Tre che consumano energia da fonti fossili	Consumi ed emissioni dirette (Scope 1)	Consumi ed emissioni indirette (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)[68]	2024	2023	2022	2021	2020	GRI
Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	113.016	108.310	109.249	125.547	98.065	GRI 302-1 a
Consumi di energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	1.260	1.260	1.243	1.260	1.260	GRI 302-1 c
Elettricità consumata	2.670.571	2.659.864	2.681.851	2.592.447	2.484.061	GRI 302-1 c i
di cui da fonti rinnovabili (Garanzie di origine)	1.248.210	987.756	919.330	436.931	1.260	
Totale	**2.783.587**	**2.768.174**	**2.791.100**	**2.717.994**	**2.582.125**	GRI 302-1 e

Emissioni dirette di gas serra (tonCO_2)	2024	2023	2022	2021	2020	GRI
Dirette (Scope 1)*	9.889,36	9.820,16	8.111,65	10.321,70	10.107,78	GRI 305-1 a, b
Di cui gas di condizionamento	2.790,24	2.959,19	1.071,93	2.700,53	3.833,77	
Indirette market-based (Scope 2)*	197.839,20	212.383,96	223.548,61	273.382,17	323.929,75	GRI 305-2b
Totale Scope 1 e 2 (inclusi refill*)	207.728,57	222.204,12	231.660,26	283.703,87	334.037,53	
Intensità carbonica (tonCO_2 eq./TB)	**0,015**	**0,018**	**0,022**	**0,030**	**0,041**	GRI 305-4

**I dati relativi alle emissioni biogeniche (Scope 1) [GRI 305-1c] non sono applicabili. Le emissioni indirette location-based per il 2024 sono pari a 191.704,3 ton CO_2 eq. [GRI 305.2a]. I dati sulle emissioni connesse al refill dei gas di condizionamento sono disponibili solo dal 2020; per comparabilità con gli anni precedenti, queste sono state evidenziate a parte.*

68 Le altre tipologie di consumi non sono applicabili (GRI 302-1 b, ciii, civ e d).

Per quanto riguarda la raccolta ed analisi delle emissioni di **Scope 3** [GRI 305-3], ossia tutte le **emissioni indirette derivanti da risorse non controllate o possedute direttamente dall'organizzazione, ma che si verificano nell'ambito della sua catena del valore**, queste sono disponibili per gli anni indicati in tabella. Wind Tre, inoltre, supporta la capogruppo nel raggiungimento del target di riduzione delle emissioni di Scope 3.

L'approccio adottato per consolidare le informazioni delle emissioni di Scope 3 fa riferimento al controllo operativo location based, con specifica metodologia per ogni categoria di riferimento[69].

Emissioni dirette di gas serra (tonCO_2)	2024	2023	2022
Scope 3*	523.386	545.706	576.375

** I dati relativi alle emissioni biogeniche [GRI 305-1c] e alle emissioni indirette market-based non sono applicabili.*

IN LINEA CON GLI STANDARD
Wind Tre ha predisposto un sistema di Gestione dell'Energia in linea con lo standard ISO 50001

A conferma del proprio impegno per un migliore utilizzo dell'energia e per la riduzione delle emissioni di gas climalteranti, come accennato sopra (capitolo "Più Responsabilità") Wind Tre S.p.A. nel 2024 ha mantenuto, all'interno del proprio sistema integrato **due specifiche certificazioni**. Wind Tre ha infatti predisposto un Sistema di Gestione dell'Energia in linea con lo standard internazionale **ISO 50001**, con l'obiettivo di perseguire un uso sempre più efficiente delle risorse energetiche, e un Sistema di controllo delle emissioni di gas serra secondo lo standard internazionale **ISO 14064**. Una particolare attenzione viene posta nei confronti di un uso efficiente dei consumi connessi agli apparati di telecomunicazioni e al funzionamento delle sedi aziendali, attraverso interventi di natura tecnologica e gestionale.

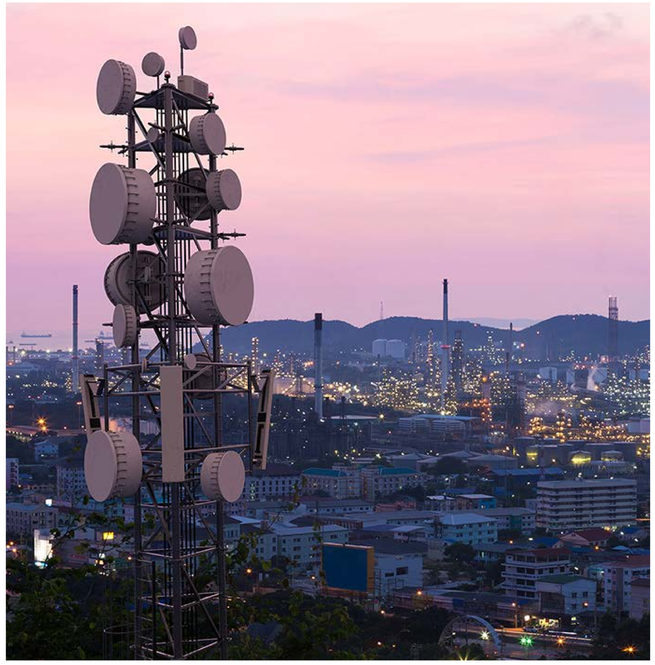
69 Per maggiori dettagli si veda il paragrafo "Criteri di calcolo".

I progetti di efficienza energetica

GRI 302-1

Dopo la creazione del brand unico Wind Tre avvenuta nel 2017, l'azienda si è posta l'obiettivo di **ammodernare l'intera rete nazionale,** per renderla sempre più efficiente dal punto di vista energetico e pronta ad accogliere le tecnologie e i servizi di ultima generazione.

Gli **apparati della rete radiomobile** sono stati sostituiti con quelli di ultima generazione ad elevata efficienza energetica; gli **apparati soggetti a carico operativo variabile** sono stati dotati di funzionalità sempre più avanzate per il risparmio energetico; le **infrastrutture** in cui dimorano gli apparati sono state ammodernate con configurazioni esterne a minor fabbisogno energetico di raffrescamento.



Il consolidamento dei siti tecnologici ha portato alla creazione di una moderna infrastruttura, costituta da oltre 20.000 impianti, a cui nel 2024 se ne sono aggiunti altri 5.000 a seguito dell'acquisizione di Opnet, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G, 5G e NBIoT. Queste ultime funzionalità vengono testate ed ottimizzate costantemente. **Le stazioni radio base** e le grandi centrali sono state 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.

CONSUMI RIDOTTI
Stazioni radio base e grandi centrali sono dotate di Free Cooling, riducendo i consumi dei condizionatori

Concluso l'ammodernamento e l'efficientamento dell'intera rete di accesso radiomobile, l'azienda ha avviato un programma stabile di efficientamento (**Energy Efficiency Program**) che coinvolge tutte le strutture tecniche dell'azienda e che nel 2024 ha promosso e realizzato numerosi progetti di efficienza energetica con l'obiettivo di evitare il consumo di oltre 15 GWh di energia elettrica nell'anno 2024.

Tra i progetti realizzati è stato sviluppato e perfezionato uno strumento automatizzato che calcola dinamicamente dove intervenire per re-indirizzare il traffico in modo che apparecchiature specifiche possano essere poste in **smart sleeping**, mentre altre continuino a fornire il servizio riducendo in questo modo l'utilizzo delle infrastrutture e ottenendo un risparmio energetico.

Parallelamente, è stato avviato e condotto un programma di **Energy Audit Interno** che ha monitorato e migliorato l'efficienza energetica di molte sedi tecnologiche con interventi infrastrutturali che hanno consentito di ridurre significativamente le necessità energetiche legate al raffrescamento.

Inoltre, il continuo rinnovamento della rete di Wind Tre ha consentito la sostituzione di numerose stazioni di energia adottando sistemi tecnologicamente più avanzati e performanti.

Insieme al WWF per il clima e la biodiversità

Fin dalla propria nascita, Wind Tre collabora con WWF Italia sui temi dell'energia e della riduzione delle emissioni di CO_2.

Nel 2021, per celebrare il raggiungimento degli obiettivi di riduzione emissioni concordati nell'ambito della partnership, è nato il **Progetto Oasi** iniziativa a supporto della **conservazione delle Oasi protette**; Wind Tre ha simbolicamente regalato a ciascun dipendente 2 mq di terreno situati nelle tre oasi WWF "più vicine" a tre delle principali sedi aziendali: le oasi di Vanzago, Macchiagrande e Astroni, in prossimità, rispettivamente, degli uffici Wind Tre di Rho, Roma e Pozzuoli.

Nel corso degli anni, il Progetto Oasi ha permesso alle persone di Wind Tre e alle proprie famiglie di visitare le Oasi di Macchiagrande (Roma), Vanzago (Ivrea) e Astroni (Pozzuoli). Sono state inoltre attivate alcune iniziative che hanno coinvolto i figli dei dipendenti per **sensibilizzare i più piccoli sui temi del rispetto dell'ambiente e della tutela della biodiversità**, che hanno portato, in particolare, alla realizzazione di un volume illustrato di cui alcuni estratti sono riportati in questa pagina.

Grazie alla partnership, durante il mese di giugno, tutte le persone Wind Tre hanno avuto la possibilità di prenotare una visita guidata presso una delle 3 oasi WWF di Oropa (Biella), Monte Arcosu (Cagliari) e Capo Rama (Palermo). **Le Oasi del WWF rappresentano un complesso ed articolato sistema di aree protette**. Sono zone della natura nelle quali si può scoprire quanto sia diventato fondamentale salvaguardare la biodiversità, soprattutto in questi ultimi anni, in cui sfide come il consumo di suolo e i cambiamenti climatici sono diventate sempre più urgenti.

Questo progetto si aggiunge alla **realizzazione dei boschi urbani** avvenuta negli scorsi anni grazie alla collaborazione con la società benefit Arbolia: a fine 2021 è stato realizzato un bosco urbano da oltre 1.000 alberi nella città di **Taranto** mentre nel 2022 un nuovo bosco urbano da oltre 1.800 alberi nella città di **Treviso**.

Come ogni anno, infine, Wind Tre partecipa 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, invitando le persone a spegnere le luci per un'ora. Un gesto simbolico, che ha l'obiettivo di sensibilizzare cittadini, città e aziende di tutto il Pianeta sulla necessità urgente di intervenire per esprimere il comune impegno volto a vincere la sfida del cambiamento climatico e a dare al mondo un futuro più sostenibile. **Wind Tre promuove l'iniziativa verso i propri clienti e dipendenti** attraverso una campagna web e social dedicata, coinvolgendo anche i propri punti vendita e partner.

L'attenzione all'ambiente inizia in ufficio

Wind Tre promuove diverse iniziative per **migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo** e ridurre gli sprechi. Tra queste:

- L'installazione di **sistemi di accensione e spegnimento** automatico delle luci all'interno delle sale tecniche e negli uffici
- La **sostituzione dei neon** presso tutte le sedi aziendali proseguirà per tutto il 2025
- La **condivisione degli uffici attraverso la modalità smart** per alternare le presenze in ufficio e il lavoro da casa
- La **chiusura di un'intera ala della sede di Roma** per ottenere un risparmio energetico sempre maggiore
- La scelta di una **nuova sede per gli uffici di Milano** presso il complesso polifunzionale Monterosa91, edificio con elevati standard di efficientamento energetico e sostenibilità
- Il monitoraggio della sede centrale di Roma tramite rating ecologico di AMA, e **l'installazione di Ecobox** in tutte le sedi aziendali
- L'installazione di **erogatori di acqua potabile** in sostituzione dell'acqua in bottiglie di plastica nei distributori automatici delle sedi
- L'installazione di **sistemi di building automation** per regolare l'utilizzo degli impianti di trattamento dell'aria, in funzione della temperatura esterna

Nel mese di giugno del 2024 Wind Tre ha inaugurato i nuovi spazi ufficio nel complesso Monterosa91 di Milano, concepiti per valorizzare la componente relazionale del modello Human Working, disegnati per favorire la collaborazione e la condivisione, luminosi, trasparenti ed integrati nel verde, con i massimi standard di efficientamento energetico e sostenibilità.

Durante il 2024, Wind Tre ha ampliato il perimetro di rendicontazione del consumo di acqua negli uffici includendo altre sedi operative installando nuovi contatori e portando avanti progetti di efficienza dei sevizi igienici ed al recupero dell'acqua in eccesso dalle torri operative per la climatizzazione che, nella sede di Roma, viene utilizzata per l'irrigazione. Il totale del consumo dell'acqua nel 2024 è stato pari a 24.919 metri cubi.

Per facilitare la mobilità sostenibile, Wind Tre si è dotata di **90 auto condivise** (car pooling), alcune prenotabili attraverso App di Corporate Car Sharing. Questo servizio è attivo nelle sedi principali: Ivrea, Milano, Marghera, Roma, Pozzuoli, Torino e Palermo. Complessivamente, a fine 2024 le **auto elettriche o ibride** del parco auto aziendale, comprese quelle in car pooling, erano **542**. Inoltre, nelle sedi aziendali di Milano, Roma, Mestre e Pozzuoli sono stati installati complessivamente **61 punti di ricarica** per auto elettriche o ibride plug-in.

PUNTI DI RICARICA
Nelle sedi di Milano, Roma, Mestre e Pozzuoli sono stati installati 61 punti di ricarica per auto elettriche o ibride

Nel 2025 sono previste ulteriori attività nelle diverse sedi aziendali:

- La sostituzione di **nuove lampade** a led presso la sede di Ivrea e le sedi minori, la progettazione e la riqualificazione delle sedi di Pisa e Ancona;
- Per le vetture aziendali elettriche, il posizionamento di **più punti di ricarica nella nuova sede di Milano MR91** e l'istallazione di Wall Box presso le sedi minori l'inizio dei lavori di riqualificazione delle aree interne della sede di Roma;
- L'Installazione di un **sistema di monitoraggio degli impianti condizionatori** sulle sedi minori.

Infine, l'azienda ha dotato tutti i dipendenti di **biglietti da visita digitali**, utilizzabili direttamente dallo smartphone. Grazie ad una semplice applicazione, è possibile scaricare un QR Code con i propri dati professionali che si rinnovano automaticamente se si cambia il proprio ruolo in azienda.

Negozi più sostenibili e Smart

Wind Tre ha proseguito lo sviluppo di interventi di **automazione presso la propria rete distributiva con l'obiettivo di aumentare la sostenibilità** ambientale dei negozi.

In continuità con le attività avviate negli anni scorsi, i negozi di nuova apertura vengono dotati della tecnologia "**Digital signage**", dell'illuminazione a LED, e di dispositivi IOT che monitorano la qualità dell'aria e l'efficienza degli impianti di ricambio dell'aria per la **riduzione del consumo energetico**.

PIATTAFORMA AGGIORNATA
L'upgrade tecnologico ed evolutivo della piattaforma "Digital Signage" rende ancora più efficace la comunicazione visiva

Wind Tre ha effettuato un upgrade tecnologico ed evolutivo della piattaforma di "**Digital signage"** passando dalla modalità "on premise" a quella "cloud". Questa attività consente di rendere ancora più efficace la comunicazione visiva all'interno ed all'esterno degli store Wind Tre: tutti i monitor vengono sincronizzati tra loro e trasmettono contenuti di offerta e di prodotto coerenti e allineati. Grazie a questa nuova modalità di comunicazione viene **ridotto ulteriormente l'utilizzo e l'invio alla rete distribuitiva di materiale cartaceo**.

La progressiva introduzione di elementi di arredo brandizzati Luce e Gas ed Assicurazioni ha inoltre consentito di evitare l'uso di materiale cartaceo o vetrofanie.

Nel 2024 è stato inoltre incrementato l'utilizzo della metodologia **OTP** (**One Time Password**) via SMS per la firma digitale dei documenti portando ad una ulteriore riduzione del consumo di carta.

Nel corso dell'anno è stata completata la distribuzione degli **"SMART SCANNER"**, apparecchiature che permettono di non dover fotocopiare i documenti dei clienti e di conservare una copia cartacea dei contratti. È poi andata a regime l'App che permette di indirizzare anche i casi d'uso non gestibili dallo scanner fisico (es. in caso di attivazioni da remoto).

I tre strumenti **"digital signage", OTP** e **SMART SCANNER** sono funzionali al progetto aziendale **"zero paper"** avviato nel 2024, che ha l'obiettivo di ridurre fino ad eliminare l'utilizzo di carta.

Logistica Green

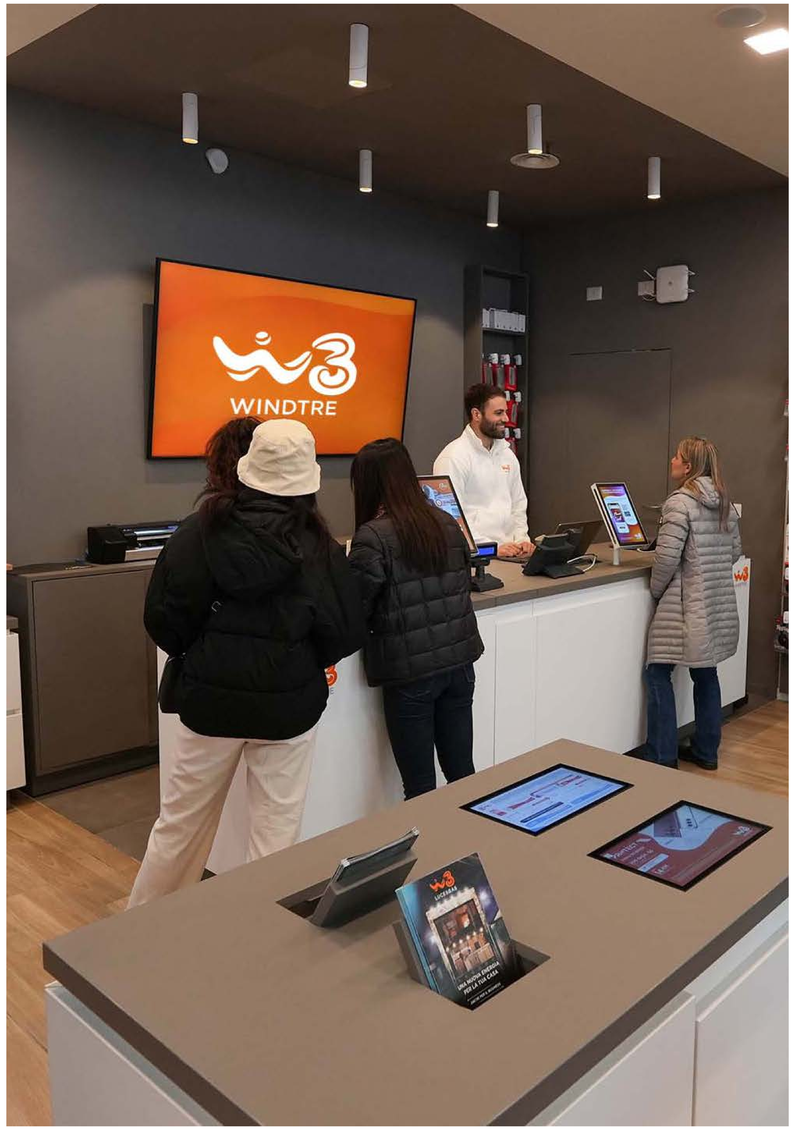
Nell'ottica di ridurre l'impatto ambientale anche in riferimento alle operazioni di trasporto e logistica, Wind Tre ha utilizza da anni i servizi offerti da DHL, uno dei leader globali nel settore con una chiara strategia sulla Green Logistic: il partner ha raggiunto nel 2024 il rating Gold nella piattaforma Ecovadis, e si pone l'obiettivo di azzerare le proprie emissioni entro il 2050.

Gli impegni di DHL sulle Green Solutions for Sustainable Logistic sono in linea con gli obiettivi di Wind Tre:

1. **Trasparenza -** Identificare e monitorare l'impronta di carbonio al fine di fornire preziose informazioni sull'impatto ambientale delle operazioni di trasporto e logistica attraverso una reportistica centralizzata sulle emissioni di CO_2 (Scope 1,2, e 3);
2. **Minor impatto ambientale -** DHL offre una serie di opzioni di servizio in logica sostenibile per ridurre al minimo e/o evitare gli impatti ambientali lungo l'intera supply chain (es. riduzione della generazione di rifiuti assicurandone il recupero, ottimizzazione del network di trasporto, minimizzazione dei consumi di risorse energetiche, riduzione delle plastiche monouso etc). Queste soluzioni presentano un potenziale per ulteriori risparmi Wind Tre;
3. **Decarbonizzazione -** Dedicare investimenti in progetti di riduzione delle emissioni con obiettivi riconosciuti a livello internazionale (SBTi: azzeramento delle emissioni entro il 2050 con obiettivi intermedi di Magazzini Carbon Neutral entro il 2025 e riduzione delle emissioni di scope 3 del 25% entro il 2030).

L'approccio alla Sustainable Logistics di DHL si è concretizzato in una serie di azioni importanti. Tra queste l'implementazione nel magazzino di Liscate, utilizzato anche per Wind Tre, di un impianto geotermico e di uno fotovoltaico, che ha permesso di accelerare l'ottenimento dello status di **Carbon Neutral Building**, e il completamento del programma **Green Carrier Certification**, finalizzato alla selezione di fornitori di trasporto sempre più sostenibili coinvolgendoli nella propria strategia. L'azienda ha un approccio attento di environment e energy management per tutti i suoi magazzini e anche a questo scopo si è dotata delle certificazioni ISO 14001 e ISO 50001.

Wind Tre effettua allineamenti periodici con DHL sui temi legati alla Sostenibilità per tenere traccia dell'avanzamento delle azioni proposte.



TECNOLOGIE SMART PER LA SOCIETÀ E L'AMBIENTE

GRI 3-3

I numeri ci raccontano del sempre maggior peso che la digitalizzazione avrà sull'economia globale. Ma oltre a trasformare governi, economie e società, **la transizione digitale ha il potenziale di giocare un ruolo chiave anche nel raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**. Secondo il report "SDG Digital Acceleration Agenda" realizzato nel 2023 dall'International Telecommunication Union (ITU), soluzioni digitali innovative possono accelerare i progressi nell'azione climatica, nell'educazione, nell'inclusione, nell'eradicamento della fame e della povertà estrema, con **un potenziale di avanzamento di almeno il 70% dei 169 target degli SDGs**[70].

In quest'ambito le cosiddette **"Tecnologie smart"**, ossia quelle che utilizzano i dati per migliorare l'efficienza, la sicurezza, la qualità dei servizi, saranno sempre più fondamentali. Il World Economic Forum, sottolinea ad esempio come **l'adozione di modelli di business circolari, supportati dall'AI, può creare significativi benefici economici**, arrivando a stimare che l'AI potrebbe contribuire a generare un valore aggiunto globale di $150 miliardi entro il 2030, grazie all'ottimizzazione dei processi di produzione e al miglioramento della gestione delle risorse[71]. E grazie all'implementazione delle tecnologie smart nelle città, si stima di poter ottenere un 30% di riduzione delle emissioni di CO_2, come media globale, già entro il 2030[72].

Le **città intelligenti, o smart city**, rappresentano un modello di sviluppo urbano che integra tecnologie avanzate per migliorare la sostenibilità e la qualità della vita attraverso, ad esempio, **soluzioni per monitorare e ottimizzare l'uso dell'energia in tempo reale**, o soluzioni di **mobilità intelligente**, come i sistemi di trasporto pubblico ottimizzati. In Italia, il numero di smart city è in costante crescita, con città come Milano, Bologna e Firenze che guidano il cambiamento.
Le nuove tecnologie, quindi, rappresentano una potente leva per promuovere la sostenibilità ambientale e migliorare la qualità della vita. Tuttavia, è essenziale affrontare le sfide ambientali e sociali associate alla digitalizzazione per garantire un futuro equo e sostenibile. La collaborazione tra governi, industrie e cittadini sarà cruciale per sfruttare appieno il potenziale delle tecnologie smart e costruire una società più resiliente e inclusiva.

30%

La riduzione di emissioni di CO_2 entro il 2030 ottenibili con l'implementazione di tecnologie smart nelle città
(World Smart Cities Outlook, 2024)

150 MLD $

La stima del valore aggiunto globale annuale raggiungibile entro il 2030, grazie all'adozione di modelli di business circolari, supportati dall'AI
(World Economic Forum, 2024)

70%

La percentuale dei target legati agli SDGs che possono accelerare grazie al digitale
(ITU e UNDP, 2023)

Il nostro impegno

- Collaborare con le istituzioni cittadine per rispondere alla domanda crescente di soluzioni per la ripresa e la resilienza in ambito urbano
- Abilitare con le nostre tecnologie i servizi innovativi per la transizione digitale ed ecologica
- Supportare gli stakeholder al fine di colmare il digital divide culturale
- Stimolare il confronto sull'impatto delle tecnologie sul futuro dell'ambiente e delle città
- Sfruttare i benefici della digitalizzazione dei processi e abilitare i nostri clienti a farlo

70 *"SDG Digital Acceleration Agenda". International Telecommunication Union (ITU), United Nations Development Programme (UNDP), in collaborazione con Inter-American Development Bank Group (IDB) e Boston Consulting Group (BCG), 2023.*

71 *The circular transformation of industries: Unlocking economic value- 2024.*

72 *World Smart Cities Outlook, 2024.*

I nostri obiettivi ESG

SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES

entro il 2030

STEFANIA MATRONE
Sustainability Ambassador
Responsabile Business Change Office

"Vogliamo supportare città e territori nella transizione verso comunità smart e sostenibili"

LINEE D'AZIONE

- **Screening delle città** rilevanti e individuazione dei loro bisogni con identificazione di possibili soluzioni e verifica tramite una **prova di fattibilità tecnica ed economica** (POC - Proof Of Concept
- 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
- **Programmi educativi** per supportare la PA nell'introduzione delle nuove tecnologie e competenze come 5G, Data Analytics, IOT Cloud

A CHE PUNTO SIAMO

- Definizione di protocolli di intesa mirati ad affiancare le amministrazioni locali per supportarli nella transizione digitale: **41 le città italiane** che hanno siglato il protocollo
- Sviluppo di un portafoglio di servizi innovativi basati su **Big Data Analytics**, **applicazioni IoT**, per l'efficienza energetica e per la **scuola 4.0.**
- I nuovi incontri della **Smart City Transformation Academy**
- Il **supporto alle CTE** (Case Tecnologie Emergenti) e al Campania Digital Innovation Hub (DIH)
- **Al fianco delle Amministrazioni** locali in appuntamenti importanti: Modena Smart Life, Festival Digitale Popolare di Torino, convegno "Mind the Gap" a Matera e Caserta, City Vision a Padova e Milano

Le soluzioni per rendere le città più digitali e sostenibili

Consapevole dell'impatto che le tecnologie possono avere per la promozione della trasformazione digitale e sostenibile delle città in ottica "Smart City", nel corso del 2024 Wind Tre ha continuato nel suo percorso di rafforzamento della sua **proposizione B2G (Business-to-Government) per rispondere in modo concreto alla domanda crescente di soluzioni per la digitalizzazione e la resilienza in ambito urbano**, con particolare attenzione all'efficientamento energetico, alla scuola e al miglioramento dei servizi di mobilità e turismo.

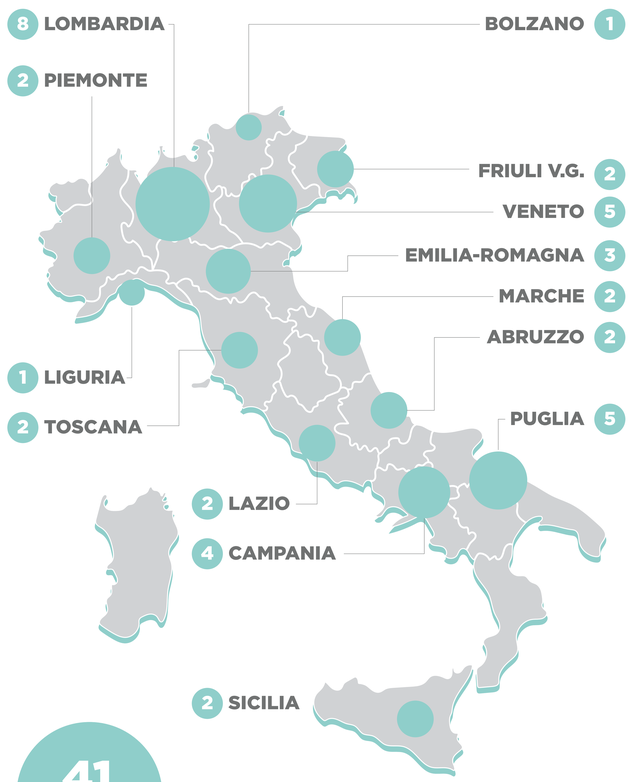
Nell'ambito del **progetto "smart partner di 100 smart cities cities"** che è parte dell'ESG Plan aziendale, l'azienda ha definito un modello di cooperazione per supportare le municipalità nella transizione digitale e sostenibile ed ha creato un team multidisciplinare che ne guida l'avanzamento. Un modello che parte dalle fasi di ascolto e di condivisione e trasferimento di competenze per arrivare allo sviluppo di sperimentazioni concrete.

L'azienda ha siglato nel 2024 **16 nuovi protocolli di cooperazione**, che aggiungendosi ai 25 già firmati nel periodo 2022-23, portano a 41 il totale delle città italiane parte del network. Il progetto prevede la **diffusione di competenze e la sperimentazione congiunta di servizi** come, ad esempio, l'analisi del turismo e della mobilità, l'efficientamento energetico e la comunicazione digitale con i cittadini, come lo streaming delle riunioni consiliari e le allerte di massa in caso di criticità emergente.

Per supportare la diffusione della conoscenza del progetto Smart City, nel 2024 Wind Tre ha pubblicato una **campagna stampa** su alcune delle maggiori testate italiane come Repubblica (negli inserti Guide ed Affari e Finanza), Corriere della Sera (nell'inserto Economia) ed Il Mattino.

Nel 2024 Wind Tre ha proseguito il **percorso di collaborazione con le istituzioni locali**, confermando la propria vicinanza alle Amministrazioni e ai loro rappresentanti, al fine di estendere, rafforzare e modernizzare le infrastrutture digitali.

SMARTCITY



Elementi come **big data, analytics, Iot, rete 5G costituiscono infatti fattori abilitanti** per una molteplicità di servizi capaci di migliorare l'ambiente, la salute, la sicurezza e la qualità della vita in generale. Il portafoglio servizi Wind Tre, che si avvale anche di partnership con aziende innovative del mondo ICT, offre varie tipologie di soluzioni:

Gli Strumenti proposti

BIG DATA ANALYTICS

OBIETTIVI

Migliorare pianificazione, gestione e analisi della mobilità

SETTORI DESTINATARI

Trasporti, turismo, commercio

Cruscotto web che elabora gli spostamenti per area geografica

MASS ALERTING

OBIETTIVI

Inviare messaggi a chi si trova in zone specifiche

CANALI UTILIZZATI

Social network, App (IO, messaggistica, meteo, turismo), Pannelli a messaggio variabile

Piattaforma software per comunicazioni ordinarie e d'emergenza

SERVIZI IoT *(Internet delle Cose)*

OBIETTIVI

Città più sostenibili, vivibili e sicure

APPLICAZIONI

- *Videosorveglianza con Smart Camera*
- *Gestione di Traffico e Parcheggi*
- *Monotoraggio Ambientale con sensori*
- *Tracking del Trasporto Pubblico*

Installazioni fisse collegate attraverso la rete 5G NB-IoT

EASY WI-FLY E DIGITAL BOARDS PER LE SCUOLE

OBIETTIVI

Scuole più digitali e connesse

RENDONO DISPONIBILI

- *Risorse utili (documenti, circolari ecc)*
- *Accesso a Internet gratuito*
- *Materiali didattici (anche prodotti in classe tramite lavagna digitale)*

Reti che interconnettono spazi didattici e amministrativi

SCUOLA 4.0

OBIETTIVI

Trasformazione delle aule tradizionali in ambienti di apprendimento innovativi

SERVIZI

- *"Next Generation Classrooms"*
- *Laboratori per le professioni digitali*

Innovazione nella scuola

ENERGY SUPERVISOR

OBIETTIVO

Ridurre costi e impatto ambientale degli Enti Pubblici

Soluzione per la verifica e l'analisi avanzata dei consumi energetici

SOLUZIONI IN PRATICA

Con l'obiettivo di supportare il **Comune di Firenze** nelle decisioni strategiche relative a turismo, trasporti e comunicazione, Wind Tre ha fornito all'amministrazione la soluzione Big Data Analytics che, attraverso una dashboard interattiva consente di:

- Monitorare in dettaglio le caratteristiche socio-demografiche dei visitatori (età, genere, provenienza, ecc.) e i **flussi turistici**, sia locali che internazionali, analizzando affluenza e nazionalità;
- Ottenere una visione chiara dei **percorsi e dei mezzi di trasporto** più utilizzati nelle aree di interesse, migliorando così la **pianificazione della logistica pubblica e privata** attraverso l'analisi delle direttrici di movimentazione sul territorio;
- Identificare le aree con il maggior ritorno sugli **investimenti pubblicitari**, consentendo un monitoraggio dell'efficacia delle campagne.

Nel 2024 si sono tenute tre tappe della "Smart City Transformation Academy", iniziativa gratuita di educazione digitale sviluppata in collaborazione con Forum PA. L'Academy, lanciata da Wind Tre nell'ambito del progetto Smart City nel 2023, ha visto nel corso dell'anno un'estensione della partecipazione che va oltre le amministrazioni locali attive nel progetto, comprendendo anche amministrazioni di altri comuni interessati ai temi Smart City università e aziende del territorio.

Al centro dell'iniziativa temi quali **le tecnologie digitali al servizio del miglioramento ambientale, del risparmio energetico e dell'innovazione, la mobilità e il turismo efficiente e l'ottimizzazione dei servizi pubblici.**
Per il 2025, oltre alla prosecuzione della "Smart City Transformation Academy", è previsto il lancio di un programma formativo di Executive Education sulla digital transformation dedicato agli IT Manager dei Comuni. Il programmo è realizzato in partnership con **SDA Bocconi e Aused**, associazione italiana dei direttori IT.

ACADEMY
Un'iniziativa formativa gratuita sul digitale al servizio delle città, rivolta al personale delle amministrazioni che hanno aderito al progetto "smart city"

SDA Bocconi SCHOOL OF MANAGEMENT

In prima linea per la diffusione di una cultura digitale aperta ed inclusiva

Anche nel 2024, **l'azienda ha ritenuto prioritario partecipare a diverse iniziative volte alla promozione dell'uso delle tecnologie innovative** sopra descritte con lo scopo di stimolare l'approccio a una cultura digitale sempre più ampia ed inclusiva, confermando la propria partecipazione alla rassegna "Modena Smart Life" e al "Festival Digitale Popolare di Torino", e proseguendo il percorso "Mind the Gap", nelle sue tappe di Matera e Caserta, con la partecipazione a dibattiti allargati alle comunità sui temi di una innovazione legata all'inclusività e al superamento di ogni tipo di divario economico e sociale.

Il **festival della cultura digitale "Modena Smart Life**", in collaborazione con il Comune e la Fondazione Collegio San Carlo, è stata occasione di confronto sul tema delle fake news e ha visto la partecipazione di Wind Tre come sostenitrice della giornata di formazione "NeoConnessi Silver", dedicata ad un uso consapevole delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie e in particolare dall'utilizzo dello smartphone per i cittadini "over 65".
Con la partecipazione al **Festival Digitale Popolare di Torino**, in collaborazione con Fondazione Italia Digitale, Wind Tre ha avuto l'opportunità di intervenire nel dibattito legato al tema che dava il titolo dell'edizione 2024, ovvero "Ridurre distanze, superare diseguaglianze".

Con Fondazione Italia Digitale Wind Tre ha quindi dato seguito al percorso "**Mind the gap**", con le tappe di **Matera e Caserta**. Occasioni nelle quali l'azienda ha fornito il proprio contributo intorno al dibattito sull'esperienza e la visione su infrastrutture e servizi digitali intesi come pilastri fondamentali per l'innovazione e lo sviluppo dei territori. Incontri che hanno favorito la creazione di strategie comuni e progetti concreti, con l'obiettivo di costruire un nuovo paradigma per la promozione di regioni e città.

SOLUZIONI IN PRATICA

Nel 2023, Wind Tre ha sviluppato una rete privata per PSA Italy, per la fornitura di un nuovo sistema di copertura radio 5G e connettività data center che abiliterà nuove funzioni IT nel **Porto di Genova**.

PSA Italy, parte di PSA International, gestisce tre porti in Italia; i terminal di PSA Genova Prà, PSA Sech e PSA Venice, che movimentano oltre 2 milioni di container ogni anno e danno lavoro a più di 1.000 persone. Nel 2015 il Porto di Genova ha avviato un progetto di rinnovamento globale, con l'obiettivo di rendere le operazioni ancora più efficienti, moderne e sicure.

L'iniziativa con Wind Tre porterà alla progettazione, realizzazione e installazione di una **rete privata 5G ad alte prestazioni** nel terminal portuale per supportare questo obiettivo. I porti rappresentano ambienti industriali impegnativi con esigenze specifiche: la soluzione è pensata per essere affidabile, sicura, espandibile e in grado di fornire connettività ad alte prestazioni, con latenze di rete ridotte.

Il 5G rappresenta il primo passo per affrontare le future sfide tecnologiche che accelerano la digitalizzazione in un settore di grande importanza strategica in Italia, dove l'innovazione tecnologica può fornire un contributo molto significativo per una **maggiore competitività ed efficienza** delle infrastrutture.

Insieme per l'innovazione

GRI 203-2a

PRONTI PER IL DIGITALE
Wind Tre mette a disposizione a territorio, cittadini e imprese gli strumenti per affrontare la trasformazione digitale

Nell'ambito delle **CTE (Case delle Tecnologie Emergenti)**, il cui obiettivo principale è quello di creare hub territoriali per **attirare startup e ricercatori** per costruire servizi digitali a beneficio dei cittadini, Wind Tre ha partecipato a numerose iniziative in qualità di partner di progetto, mettendo a disposizione **tecnologie e competenze**. I servizi indirizzati dalle CTE sono inquadrabili nella più ampia cornice delle Smart City, con chiari risvolti ESG essendo principalmente indirizzati al miglioramento dell'ambiente e della qualità di vita metropolitana dei cittadini. Nel corso del 2024 Wind Tre, si è impegnata a promuovere il **Piscopia Corner** presso numerose istituzioni ed università, in particolare partecipando all'edizione di Firenze di Didacta 2024, fiera dedicata alle soluzioni innovative per l'educazione. Il Piscopia Corner è **un'aula del futuro**, realizzata da Wind Tre in collaborazione con altri partner di rilievo ed ospitata presso un istituto ITS, per dimostrare come le tecnologie digitali e l'IoT, insieme all'adozione di nuove pratiche di insegnamento, possano contribuire a rendere la **Scuola più resiliente, inclusiva ed efficiente**, abbattendo le barriere del digital divide per le aree meno fortunate del Paese.

Wind Tre partecipa inoltre al **Campania Digital Innovation Hub** (DIH), società consortile la cui visione è la creazione di una innovativa rete di collaborazione tra Industrie, Centri di Ricerca e altri attori istituzionali per la realizzazione del nuovo paradigma Industry 4.0. Nell'ambito di questa iniziativa, Wind Tre intende offrire al territorio, ai cittadini e alle imprese, gli strumenti necessari per affrontare le nuove sfide della trasformazione digitale, colmando il divario esistente tra le esigenze di digitalizzazione presenti nelle industrie e le soluzioni attuabili. Il Campania DIH è coinvolto nel **"Programma Europa Digitale"**, a sostegno della trasformazione digitale delle società e delle economie europee, e fa parte della rete europea di **poli di innovazione digitale** (European Digital Innovation Hubs – EDIHs) cui è affidato il compito di assicurare la transizione digitale dell'industria, con particolare riferimento alle PMI, e della pubblica amministrazione attraverso l'adozione di tecnologie digitali avanzate, Intelligenza Artificiale, Calcolo ad Alte Prestazioni e Sicurezza Informatica.
In particolare, nel corso del 2024 sono state avviate le attività di diffusione e promozione del **progetto P.R.I.D.E.** (Polo Regionale per l'Innovazione Digitale Evoluta) che rientra tra i primi tredici progetti European Digital Innovation Hub italiani finanziati dalla Commissione Europea. Coordinato dal Campania Digital Innovation Hub, scopo del P.R.I.D.E. è di rispondere alle esigenze di digitalizzazione presenti nelle industrie tramite servizi di formazione e certificazione.

Partecipazione Wind Tre ai progetti Horizon 2020

● Conclusi ● In atto

5G-Induce
www.5g-induce.eu

Piattaforma di edge computing

APPLICAZIONI:
- Formazione e sicurezza sul lavoro
- Efficienza energetica
- Gestione dei processi industriali

5GMeta
www.5gmeta-project.eu

Piattaforma open-source per dati delle auto

APPLICAZIONI:
- Ottimizzazione dei percorsi di guida
- Taglio delle emissioni
- Aumento della sicurezza

smart5Grid
www.smart5grid.eu

Sinergie tra 5G e rete di distribuzione energetica

APPLICAZIONI:
- Controllo della domanda energetica
- Riduzione delle emissioni
- Reti più sicure

"NEMO"
(Next Generation Meta Operating System

www.meta-os.eu

Iniziative di Eco-mobilità

APPLICAZIONI:
- Sinergia tra reti 5G
- Analisi di dati prodotti da trasporti pubblici
- Social network e meteo

IoTalentum
www.iotalentum.eu

Ospitato un PhD attivo in progetti di cybersecurity insieme al personale Wind Tre

Nell'ambito dei progetti di innovazione finanziati, è proseguito il progetto **"Restart"** (Research and innovation on future telecommunications systems and networks, www.fondazionerestart.it) avviato nel 2023 nell'ambito del PNRR (PNRR-MUR-M4C2), che riguarda direttamente gli operatori di telecomunicazione e le università con facoltà Tlc. L'iniziativa ha lo scopo di **definire le "Telecomunicazioni del Futuro"** per il prossimo decennio, attraverso lo studio e la definizione di nuove tecnologie identificando nuove opportunità di mercato e generando nuove tendenze. Nel corso del 2024 sono state avviate le attività di implementazione delle soluzioni progettate nel 2023 volte alla **riduzione dei consumi energetici delle reti di telecomunicazioni**, alla **diminuzione del digital divide attraverso l'integrazione di reti terrestri e non terrestri** (droni e satelliti), all'ottimizzazione della **distribuzione energetica sul territorio** integrando comunità energetiche e batterie in logica smart-grid, alla **riduzione delle emissioni di CO_2** attraverso algoritmi intelligenti per incroci stradali complessi, al monitoraggio del territorio grazie alla capacità di **sensing della fibra ottica**.

SOLUZIONI IN PRATICA

L'Amministrazione comunale di **San Giorgio a Cremano (NA)** ha condiviso con Wind Tre la necessità di sviluppare un nuovo **Piano Urbano della Mobilità Sostenibile** (PUMS) per **integrare e potenziare le politiche di traffico, mobilità e trasporti** già in fase di studio e analisi.
Fin dall'inizio, questo piano ha previsto la partecipazione attiva dei cittadini e degli stakeholder, utilizzando strumenti di monitoraggio e valutazione per supportare le future scelte progettuali. Per la redazione definitiva del PUMS, l'Amministrazione ha deciso di collaborare con Wind Tre, sulla base di un protocollo di cooperazione (MoU) attivo dal 2023, affinché il piano potesse beneficiare dei **Data Analytics** come supporto data-driven per l'amministrazione comunale e come base per le diverse progettualità future di Smart City. Sulla base degli indicatori condivisi dal comune, Wind Tre ha avviato nel corso del 2024 un **percorso di sistematizzazione dei dati per redigere un PUMS finale**, con il supporto del partner specialistico in ingegneria urbana, Città Sotto Scacco.
La realizzazione del piano sarà conforme alle Linee Guida del Ministero per le Infrastrutture e dei Trasporti, con la conclusione definitiva prevista entro giugno 2025.

Energy Supervisor per l'efficienza energetica

MENO COSTI E PIÙ EFFICIENZA
Per le aziende del segmento Top and Large il servizio Energy Supervisor serve per controllare costi e consumi

Per conseguire una costante riduzione delle emissioni di CO_2, Wind Tre non si limita solo a migliorare i processi interni ma supporta anche i propri, a partire dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione, nel loro impegno per una riduzione delle emissioni e dei consumi energetici.

Con il **servizio Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica.**

Sviluppato in collaborazione con Ouvert, azienda leader in Italia e con esperienza decennale di analisi e gestione delle prestazioni energetiche, il servizio è scelto da Aziende del segmento Top and Large, appartenenti all'Industry del Retail, per analizzare e controllare i costi e i consumi energetici (elettrici/idrici/gas) e per definire strategie e validare le azioni di recupero dell'efficienza energetica attraverso una soluzione interamente cloud che utilizza tutti gli strumenti di Machine Learning più evoluti. 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

Il Servizio permette ad Aziende ed Enti Pubblici di ottenere i seguenti principali benefici:

- **Automatizzazione** del processo di raccolta dei dati di costo e di consumo;
- Monitoraggio dei parametri di **efficientamento energetico** a valle di un determinato investimento (ad e. pannello fotovoltaici), e ridurre il tempo medio di ritorno dell'investimento;
- **Controllo dei Costi** attraverso la verifica automatica di correttezza delle fatture (invoicing) e attraverso la definizione accurata del proprio profilo energetico;
- **Comunicazione** in modo trasparente e accurato dei dati relativi alla riduzione dei costi, dei consumi e dei parametri di sostenibilità (ad es. riduzione CO_2 emessa).

SOLUZIONI IN PRATICA

Nel corso del 2024 Wind Tre ha implementato, per **due musei della Regione Campania**, una soluzione innovativa finalizzata alla sostenibilità e all'efficientamento energetico. Wind Tre ha curato la progettazione e realizzazione **dell'impianto fotovoltaico e delle reti di monitoraggio**, oltre a un sistema di supervisione per la gestione centralizzata e digitale dei consumi energetici.

La soluzione ha permesso all'Ente di ottenere i seguenti benefici:

- **Benchmark energetico** dei siti museali: grazie alla rete di monitoraggio è stato possibile fornire un quadro chiaro e dettagliato dei consumi;
- **Individuazione delle anomalie nei consumi e nei costi energetici**: Il sistema ha permesso di rilevare tempestivamente eventuali anomalie nei consumi e nei costi energetici, facilitando interventi correttivi immediati;
- Promozione di ulteriori **interventi di efficientamento energetico**: I dati raccolti hanno evidenziato aree di miglioramento, promuovendo ulteriori interventi per aumentare l'efficienza energetica;
- Supervisione del rendimento della produzione di energia.

Questa soluzione, attraverso il monitoraggio e l'ottimizzazione dei consumi energetici, ha contribuito alla **riduzione dell'impatto ambientale** e alla promozione della sostenibilità ambientale.

Emissioni elettromagnetiche sotto controllo

Wind Tre **verifica costantemente e con attenzione che i propri impianti generino emissioni elettromagnetiche al di sotto dei limiti**, molto stringenti, previsti dalla normativa italiana.
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.), Wind Tre 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.
Dal 2015 Wind Tre **pubblica sui siti delle ARPA regionali i dati di monitoraggio** dei suoi impianti a cui si applica la normativa del 02/12/2014[73], che richiede la verifica della potenza media oraria e giornaliera.
Come noto, nonostante la Legge annuale per il Mercato e la Concorrenza del 2022 li abbia elevati in via provvisoria da 6 a 15 V/m, **gli attuali limiti elettromagnetici vigenti in Italia (limiti CEM) sono in ogni caso più bassi di quelli vigenti nel resto d'Europa** (15 V/m rispetto alla media di 40-61/Vm), e non favoriscono in tal modo il pieno sviluppo delle reti 5G e di tutti i servizi connessi. Questo avviene nonostante gli studi epidemiologici condotti fino ad oggi non abbiano mai riscontrato nessi di causalità tra malattie ed emissioni elettromagnetiche.

Chiudere il cerchio

Con l'obiettivo di rendere sempre più efficiente l'uso delle risorse, Wind Tre ha introdotto le **SIM card "green"**[74]. Le SIM WINDTRE prodotte da Thales, azienda leader nella produzione di Eco-SIM, sono il 50% più piccole rispetto alle SIM standard e sono **realizzate in materiale plastico 100% riciclato** e attraverso un processo produttivo che azzera le emissioni di CO_2.

Inoltre, WINDTRE ha introdotto la **eSIM**, che svolge le medesime funzioni della SIM classica ma elimina totalmente il supporto fisico, identificando il profilo del cliente e consentendo l'accesso alla rete Wind Tre.

L'azienda si impegna ad implementare processi relativi alle eSIM per facilitare l'adesione al prodotto per nuovi e già clienti. Da inizio 2025 la vendibilità delle eSIM è disponibile anche da canale digitale.

Servizi post vendita

Wind Tre, 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.

Ad esempio, nel 35% dei casi, Wind Tre sostituisce i modem non funzionanti con prodotti usati e successivamente rigenerati ed igienizzati da società specializzate, consentendo al cliente di rete fissa di utilizzare un prodotto perfettamente funzionante limitando la produzione di rifiuti elettronici. **Nel 2024 le rigenerazioni effettuate su prodotti Modem sono state circa 22.700**.

Analogamente, per i clienti mobile business, viene fornito un servizio kasko che consente di ricevere uno smartphone ricondizionato in sostituzione di quello guasto per il 71% delle sostituzioni. **Nel 2024 circa 3.000 smartphone di clienti Business con servizio Kasko sono stati sottoposti a rigenerazione.**

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, Wind Tre 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.

Nel 2022, inoltre, Wind Tre ha lanciato "**Reload exChange**" un servizio di "Trade in" che consente ai clienti Wind Tre di dare in permuta il proprio telefono usato all'interno dei negozi Wind Tre e ricevere direttamente sul proprio conto corrente bancario, un corrispettivo pari al valore residuo dello smartphone restituito. La valutazione dello smartphone usato avviene direttamente all'interno del punto vendita e la quotazione del valore del telefono usato è garantita dall'addetto a tutela del cliente.

73 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).

74 Sim solo per clienti "human", le sim "green" non sono utilizzabili per i collegamenti Machine to Machine (M2M).

VERY MOBILE:
SIM green e cellulari ricondizionati

Anche Very[75], 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 già dalla fine del 2021 è stato il primo operatore semi-virtuale a lanciare sul mercato la sua SIM ecosostenibile. La **SIM ecosostenibile**, disponibile per chi acquista online, nei negozi e tramite il 1929, è più piccola del 50% di una SIM standard ed è realizzata con plastica **100% riciclata** attraverso un processo produttivo che azzera le emissioni di CO_2[76].

L'attenzione alle tematiche "green" è parte del DNA del brand Very fin dalla sua nascita nel 2020. Un percorso all'insegna **dell'attenzione all'ambiente** costruito attraverso tante attività, che vanno dalla realizzazione del sito verycreativi.it, che ha permesso a chiunque di esprimersi creativamente online 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 inoltre 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.

Sin dal 2022 Very ha lanciato sul proprio sito anche la vendita di **smartphone ricondizionati**, che consentono un risparmio sia in termini economici che di emissioni di CO_2.

A gennaio 2023 Very ha confermato ulteriormente il proprio impegno verso l'ambiente con il lancio di **Giga Green**, il programma **completamente gratuito** che permette ai clienti Very di trasformare i Giga consumati ogni mese in "Giga Green", utilizzabili per contribuire a **realizzare progetti ecosostenibili e di tutela ambientale nel nostro Paese**.

Il programma è disponibile nella sezione dedicata dell'app Very, dove ogni cliente può scegliere come utilizzare i Giga convertiti votando diversi progetti di tutela ambientale in Italia. Grazie al sostegno e alla partecipazione della propria clientela, nel 2023 Very ha contribuito a sostenere progetti di **riforestazione e di pulizia di spiagge** dislocate sul territorio italiano, continuando il suo impegno anche nel 2024 con **1.000 nuovi alberi** piantati nel Parco Spina Verde (CO) per rinfoltire il territorio e combatterne il degrado, e con **la rimozione di 3.773 kg di plastica e rifiuti** dall'ambiente nelle aree di Bari, Silvi (TE) e Ariano del Polesine (TV) nell'ambito della giornata nazionale Sea&Rivers Day in collaborazione con **Plastic Free Onlus**. Sempre in collaborazione con Plastic Free, nel corso del 2024, Very ha portato a termine anche un progetto di **sensibilizzazione sull'importanza della deplastificazione in una scuola media** di Pomigliano d'Arco, installando una colonnina di depurazione dell'acqua ad uso degli studenti e donando loro borracce riutilizzabili. Inoltre, Very ha sostenuto un progetto di cura e riabilitazione di **tre tartarughe marine Caretta Caretta** del centro di Calimera (LE) all'interno del Museo di Storia Naturale del Salento, seguendole dal salvataggio fino alla loro definitiva liberazione in mare.

Per il 2025 continua l'impegno ambientale di Very, che tramite Giga Green si farà promotrice di nuovi progetti con il sostegno di partner specializzati che permetteranno di contribuire alla tutela del nostro territorio.

75 Very Mobile, brand del gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. che viene totalmente gestito da Wind Tre, è per questo motivo considerato nell'ambito di rendicontazione.

76 La plastica di queste SIM deriva 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.

COME NASCE QUESTO DOCUMENTO

GRI 2-14 GRI 2-2

Il Rapporto di Sostenibilità testimonia, anno dopo anno, l'impegno di Wind Tre 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 2024 (1° gennaio – 31 dicembre) e sono messe a confronto con i dati relativi al 2023 e 2022, e laddove possibile anche con il 2021 e 2020. Le entità incluse nel rendiconto finanziario corrispondono a quelle considerate per questo report di sostenibilità, ad eccezione della società RAD controllata al 70%, di cui Wind Tre non detiene il controllo operativo, requisito adottato nel consolidamento delle informazioni presenti nel documento[77] [GRI 2-2].

Il presente documento è stato elaborato in conformità con i **GRI Standards 2021** della Global Reporting Initative, considerati oggi gli standard più diffusi a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità. 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 2021, l'edizione 2024 dell'ESG Report di Wind Tre è stata costruita attorno ai **7 temi materiali** individuati attraverso l'analisi di materialità. 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 riportate, oltre ai riferimenti ai temi materiali, tutte le informazioni rendicontate dall'azienda secondo i requisiti previsti dai GRI Standard 2021, e la loro posizione all'interno del documento.

I contenuti del Sustainability Report sono **frutto di un lavoro collettivo**, a cui ogni anno partecipano tutte **le funzioni di Wind Tre**, raccogliendo ciascuna le informazioni più rilevanti relativamente alle attività di propria competenza e approvando la versione finale del documento, con un **flusso informativo completo e puntuale** che ha garantito nel tempo la solidità del modello di rendicontazione adottato. La Direzione External Affairs & Sustainability coordina il progetto, assicurando un risultato organico. Il documento finale viene approvato dal **Direttore della funzione**, condiviso con il **Management Team**, massimo organo di governo del gruppo Wind Tre, e inviato in visione a **tutti i membri del CdA**.

L'indice dei contenuti GRI rendicontati 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 Wind Tre ai seguenti recapiti:

Wind Tre S.p.A.
Via Monte Rosa, 91 - 20149 Milano
Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma
External Affairs & Sustainability
sustainability@windtre.it

77 *Il controllo operativo si applica a tutte le società controllate al 100%: vedere il capitolo "La struttura societaria" p.14.*

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Wind Tre ha presentato una rendicontazione in conformità con gli standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024.

GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Informative Generali			
GRI 2 - Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	La struttura societaria (p. 14)	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	La struttura societaria (p. 14) Come nasce questo documento (p. 86)	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	1° gennaio 2024-31 dicembre 2024 (stesso periodo del rendiconto finanziario) data di pubblicazione 23 luglio 2025	
	2-4 Revisione delle informazioni	La struttura societaria (p. 14) Obiettivo zero emissioni (p. 73) Criteri di calcolo (p. 91)	
	2-5 Assurance esterna	Ad oggi la società non ha adottato una politica interna che coinvolga il più alto organo di governo nella ricerca di una assurance esterna ma la scelta della società di revisione viene condivisa con il Direttore della direzione External Affairs & Sustainability, unica direzione coinvolta nel processo di selezione.	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Chi è Wind Tre (p. 11) La sostenibilità nella catena di fornitura (p. 31)	
	2-7 Dipendenti	La squadra Wind Tre (p. 64)	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	La squadra Wind Tre (p. 64)	
	2-9 Struttura e composizione della Governance	La struttura societaria (p. 14)	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	La struttura societaria (p. 14)	
	2-11 Presidente e massimo organo di governo	La struttura societaria (p. 14)	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Il modello di governance della sostenibilità (p. 24) - Periodicamente (ad ogni quarter) il direttore External Affairs & Sustainability relaziona al top management, inclusi i co-CEO e il direttore Finance, sull'andamento di tutti gli indicatori inclusi nel piano, le principali attività svolte, eventuali criticità. Per quei KPI del piano che sono inclusi nel piano di incentivazione manageriale (di norma almeno un KPI per ciascun goal), il risultato annuale viene portato all'approvazione dell'azionista.	
	2-13 Delega di reponsabilità per la gestione degli impatti	Il modello di governance della sostenibilità (p. 24)	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione della sostenibilità	Il modello di governance della sostenibilità (p. 24) Come nasce questo documento (p. 86)	
	2-15 Conflitti di interesse	Lotta alla corruzione e ai conflitti di interesse (p. 30)	
	2-16 Comunicazione delle criticità	La Governance aziendale (p. 28)	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Il modello di Governance della Sostenibilità (p. 24)	

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Informative Generali			
GRI 2 - Informativa Generale 2021	2-18 Valutazione della preformance del massimo organo di governo	Il modello di Governance della Sostenibilità (p. 24)	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	L'attenzione alle persone (p. 68) Il processo di rewarding (p. 69)	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	L'attenzione alle persone (p. 68) Il processo di rewarding (p. 69)	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		OMISSIONE: VINCOLI DI RISERVATEZZA Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza in quanto si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza": il dato, una volta divulgato, se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder (p. 2)	
	2-23 Impegno in termini di policy	La Governance aziendale (p. 28)	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	La Governance aziendale (p. 28)	
	2-25 Processi svolti a rimediare impatti negativi	Stakeholder e temi rilevanti (p. 20) La ricerca di soluzioni condivise (p. 46)	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Whistleblowing (p. 30)	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Principali procedimenti regolamentari. Conformità a leggi e regolamenti (p. 93)	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	• ASSTEL, l'organizzazione di Confindustria che rappresenta le aziende di telecomunicazioni (Wind Tre partecipa attivamente ai tavoli per definizione del posizionamento del settore su vari temi) Inoltre Wind Tre supporta: • United Nations Global Compact - sezione italiana	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder e temi rilevanti (p. 20)	
	2-30 Contratti collettivi	Il contratto offerto a tutti i dipendenti dell'azienda è stato negoziato con le organizzazioni sindacali e viene applicato al 100% dei lavoratori	
GRI 3 - Temi Materiali	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p. 20)	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p. 20)	
	3-3 Gestione dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p. 20) Tutela dei minori in ambito digitale (p. 34) Cybersercurity e privacy (p. 38) Digital Divide (p. 49) Inclusione delle disabilità (p. 55) Apprendimento digitale continuo (p. 58) Decarbonizzazione (p. 72) Tecnologie smart per la società e l'ambiente (p. 78)	

Standard specifici		
Standard GRI	**Informativa**	**Ubicazione**
Tutela dei minori in ambito digitale		
GRI 418 - Privacy dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La protezione dei dati personali (p. 41)
Cybersecurity e Privacy		
GRI 203 - Impatti economici indiretti	203-2 Impatti economici indiretti significativi	L'attenzione alla sicurezza dei dati (p. 39)
Digital Divide		
GRI 203 - Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Accessibilità digitale (p. 56)
Apprendimento digitale continuo		
GRI 404 - Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 59)
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 59)
	404-3 Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Lo sviluppo continuo delle competenze (P. 59)
Inclusione delle disabilità		
GRI 203 - Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Accessibilità digitale (p. 56)
Decarbonizzazione		
GRI 305 - Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Obiettivo zero emissioni (p. 73) Criteri di calcolo (p. 91)
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Obiettivo zero emissioni (p. 73) Criteri di calcolo (p. 91)
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Obiettivo zero emissioni (p. 73)
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Obiettivo zero emissioni (p.73)
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Obiettivo zero emissioni (p. 73)
GRI 302 - Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Obiettivo zero emissioni (p. 73) Criteri di calcolo (p. 91)
GRI 203 - Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Obiettivo zero emissioni (p. 75)
Tecnologie smart per la società e l'ambiente		
GRI 203 - Impatti economici indiretti	203-2a Impatti economici indiretti significativi	Insieme per l'innovazione (p. 82)

Altri temi		
Standard GRI	**Informativa**	**Ubicazione**
Etica e integrità nel business		
GRI 308 - Valutazione ambientale dei fornitori	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	La sostenibilità nella catena di fornitura (p. 31)
GRI 414 - Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	La sostenibilità nella catena di fornitura (p. 31)
Più vicini alle nostre persone		
GRI 401 - Occupazione	401-1a Nuove assunzioni e turnover	La squadra Wind Tre (p. 64)
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	L'attenzione alle persone (p. 68) La definizione di "sedi operative significative" non è applicabile
	401-3b, c, d, e Congedo parentale	La squadra Wind Tre (p. 64)
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 59) Salute e sicurezza sul lavoro (p. 70)
	403-9a, c, d, e, f, g Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro (p. 70)
	403-10 Malattie professionali	Salute e sicurezza sul lavoro (p. 70)
GRI 405 - Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La squadra Wind Tre (p. 64) Focus su Diversity & Inclusion (p. 53)
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Focus su Diversity & Inclusion (p. 53)
Più vicini ai nostri clienti		
GRI 417 - Marketing ed etichettatura	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale (p. 47)

CRITERI DI CALCOLO

Consumi di energia

I dati relativi ai consumi di energia elettrica[78] includono una stima dei consumi dei siti condivisi con altri operatori ascrivibili a Wind Tre. All'interno di tale calcolo è stata inclusa una stima dei consumi delle società Galata S.p.A. e Cellnex per i servizi offerti a Wind Tre 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: 10,75;
- Metro cubo di gas naturale/kWh: 10,61;
- kWh/GJ: 0,0036.

Emissioni di gas serra

L'approccio di consolidamento per le emissioni di gas climalteranti (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è coerente a quello adottato per il controllo finanziario e operativo, per cui sono attribuite a Wind Tre tutte le emissioni delle sue controllate al 100% [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, 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 CO_2 espresse in tCO_2 equivalente. [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 CO_2 equivalente emessa sul volume di combustibile consumato) previsti dal Green House Gas Protocol.

Per il 2024, conformemente all'approccio adottato dalla capogruppo CK Hutchison Holding sono stati utilizzati i fattori di conversione IEA Emission Factors e DEFRA ed effettuati ricalcoli a partire dal 2020.
Inoltre, ulteriori ricalcoli sono stati effettuati a seguito dei risultati di un audit ricevuto nel corso del 2024 dalla capogruppo ed all'acquisizione della società Opnet, avvenuta ad agosto 2024.
Il processo di ricalcolo è stato fondamentale per garantire l'accuratezza e la completezza delle divulgazioni sulle emissioni dell'azienda. I ricalcoli sono stati effettuati sulle emissioni dal 2020 al 2023, incorporando nuovi dati derivanti dagli eventi sopracitati. Inoltre, per coerenza con la capogruppo, i fattori di emissione IEA e DEFRA sono stati adottati per i ricalcoli 2020-2023 [GRI 2-4].

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				
		2024	2023	2022	2021	2020
Consumi elettrici	g CO_2/kWh	500,57	457,15	456,57	456,57	469,68
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	g CO_2/Litro	2,48	2,48	2,52	2,48	2,48
Gas naturale, riscaldamento e trazione	t CO_2/Stdm^3*10^3	2,04	2,03	1,93	2,03	2,03
Benzina	g CO_2/Litro	2,07	2,08	2,15	2,08	2,08

78 Il dato relativo ai consumi di energia elettrica è calcolato alla data del 15 febbraio 2025 e non tiene conto di eventuali aggiornamenti di fatturazione successivi.

Nell'analisi delle emissioni di **Scope 3** è stato utilizzato il seguente approccio metodologico per categoria, definito dalla capogruppo CKHH che si fa carico della raccolta dati per ogni società del Gruppo e del relativo calcolo di emissioni CO_2:

Categoria	Sotto-categoria	Approccio metodologico
1a) Beni e servizi acquistati (prodotti)	Dispositivi	Volumi totali di dispositivi acquistati. I dati LCA per dispositivi specifici sono stati presi da fonti pubblicamente disponibili pubblicate da alcuni dei principali fornitori (Apple Huawei)
1b) Beni e servizi acquistati (non-prodotti)	Non prodotti	Spesa operativa totale relativa a servizi acquistati
2) Beni strumentali	Beni strumentali	Totale spesa beni strumentali
3) Attività relative a combustibili ed energia	Combustibili	Valori di consumo energetico da carburanti
	Energia	Valori di consumo energetico da energia elettrica
4) Trasporto e distribuzione a monte	Dispositivi a monte	Dati ricavati dall'origine delle spedizioni di dispositivi dai principali fornitori lavorati per il peso per dispositivo. Per definizione si è scelto di considerare il trasporto via portacontainer
5) Rifiuti generati dalle operazioni	Rifiuti generati dalle operazioni	Quantità di rifiuti (tonnellate) per tipologia e tipologia di trattamento
6) Viaggi di lavoro	Viaggi di lavoro	Dati di viaggio di lavoro dei dipendenti
7) Pendolarismo dei dipendenti	Pendolarismo dipendenti	Numero di dipendenti e calcolo effettuato sulle statistiche sul pendolarismo medio
8) Beni locati a monte	Beni locati a monte	Valori di consumo energetico dei beni in leasing upstream
9) Trasporto e distribuzione a valle		Escluso
10) Elaborazione dei prodotti venduti		Escluso
11a) Utilizzo dei prodotti venduti	Dispositivi	Volumi totali di dispositivi venduti
12) Trattamento di fine vita dei prodotti venduti	Fine vita prodotti	Volumi totali di dispositivi venduti. I dati LCA per dispositivi specifici sono stati presi da fonti pubblicamente disponibili pubblicate da alcuni dei principali fornitori (Apple Huawei)
13) Beni locati a valle		Escluso
14) Franchising	Franchising	Numero totale di franchising e mq associati con relativo consumo energetico
15) Investimenti	Investimenti	Partecipazione azionaria in una joint venture, società

PRINCIPALI PROCEDIMENTI REGOLAMENTARI

Conformità a leggi e regolamenti

GRI 2-27

PROCEDIMENTI APERTI O CHIUSI NEL 2024

Procedimenti Regolamentari aperti o chiusi nel 2024[79].

Tra la fine del 2023 ed il 2024 sono stati aperti o chiusi da AGCOM e AGCM 10 procedimenti e richieste di informazioni, nessuno dei quali è stato chiuso con sanzioni. Di seguito, un prospetto riassuntivo:

Procedimento	Autorità	Oggetto	Apertura	Chiusura	Sanzione
Contestazione 4/24/DTC	AGCOM	Comunicazione alla clientela di cessazione della componente di autoricarica	27/08/2024		In attesa della notifica del provvedimento conclusivo del procedimento
Richiesta di Informazioni	AGCOM	Richiesta di chiarimenti su contestazione di Iliad, in relazione a tre offerte winback	25/09/2024		In corso
DS/4109	AGCM	Richiesta di fornire informazioni sul servizio WINDAY+	23/04/2024	10/2024	Procedimento archiviato
DS/4398	AGCM	Richiesta di fornire informazioni sulla correttezza della procedura di attivazione di alcune opzioni	02/09/2024	10/2024	Procedimento archiviato
DS/4637	AGCM	Segnalazione relativa all'offerta "Super Fibra 2,5 Giga"	27/09/2024		In attesa di riscontro
DS/4660	AGCM	Mancata visibilità delle condizioni per l'utilizzo del traffico "illimitato" e del "5G" sul sito Wind Tre	08/11/2024		In attesa di riscontro
DS/4741	AGCM	Richiesta informazioni su (presunto) ingiusto addebito di costi per due contratti di rete fissa presso il medesimo indirizzo di un cliente	30/11/2024		In attesa di riscontro
DS/4472	AGCM	Richiesta informazioni sul numero dei reclami relativi alla fatturazione successiva al recesso	25/11/2024		Non è attesa alcuna prosecuzione del procedimento
PS12659	AGCM	Offerte Unlimited	10/2023	04/2024	Procedimento archiviato con provvedimento n. 31164

79 I procedimenti riportati nel testo si considerano significativi in relazione al Core Business aziendale.

Di seguito, si riporta una breve descrizione dei provvedimenti presenti in tabella.

Contestazione 4/24/DTC

Ad agosto 2024, AGCOM ha inviato una contestazione relativa alla comunicazione alla clientela di cessazione della componente di autoricarica relativa ai piani tariffari PIENO WIND e PIENO WIND SMS, avvenuta a gennaio 2024. L'Autorità ha ritenuto non corretta la variazione apportata ai predetti piani tariffari mediante ius variandi ex art. 98 septies-decies comma 5. Wind Tre ha prodotto le proprie difese, argomentando come non si sia trattato di rimodulazione unilaterale di offerta (ossia di esercizio di ius variandi), ma di recesso unilaterale di Wind Tre dall'autoricarica per cessazione dell'offerta medesima, ex art. 11 comma 8 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche nonché ex art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto.

Wind Tre è in attesa della notifica del provvedimento conclusivo del procedimento.

Richiesta di Informazioni

AGCOM, a settembre 2024, ha chiesto a Wind Tre di fornire chiarimenti sulla contestazione di Iliad, che ha riferito come le offerte winback "GO200XXS" e "GO200XXS5G", veicolate tramite SMS, sarebbero non compliant con la normativa regolamentare vigente, così come la "GO200XXSEASYPAY" (quest'ultima, tuttavia, mai pubblicizzata con SMS). Wind Tre ha inviato il proprio riscontro ad AGCOM lo scorso 7 ottobre, dimostrando come le contestazioni sollevate siano destituite di fondamento, ribadendo, punto per punto, la piena *compliance* dei messaggi di offerta con la regolamentazione vigente.

Wind Tre è in attesa di conoscere l'esito delle argomentazioni addotte che, ragionevolmente, dovrebbero condurre alla mancata apertura di un procedimento sanzionatorio.

DS/4109

Ad aprile, AGCM ha richiesto a Wind Tre di fornire informazioni sul servizio WINDAY+, per dimostrare come l'attivazione del servizio non avvenga in automatico, con la sola navigazione sull'app, ma serva una espressa manifestazione di volontà da parte del cliente.

Le argomentazioni di Wind Tre hanno condotto AGCM, ad ottobre 2024, ad archiviare il procedimento alla luce dell'avvenuta dimostrazione della legittimità della procedura di attivazione del servizio in discorso.

DS/4398

A settembre, AGCM ha richiesto a Wind Tre di fornire informazioni sulla correttezza della procedura di attivazione delle opzioni "Più Sicuri Casa", "Più Sicuri Mobile" e "Più Sicuri Mobile Pro", al fine di dimostrare che l'attivazione delle predette opzioni avviene strutturalmente sempre e solo su richiesta espressa del cliente.

Le argomentazioni di Wind Tre hanno condotto AGCM, ad ottobre 2024, ad archiviare il procedimento, alla luce dell'avvenuta dimostrazione della legittimità della procedura di attivazione.

DS/4637

Alla fine di settembre, AGCM ha chiesto a Wind Tre riscontri per verificare una segnalazione relativa all'offerta "Super Fibra 2,5 Giga", proveniente da un cliente che ha lamentato l'addebito in fattura del costo del modem, invece pubblicizzato come "incluso" nel costo complessivo dell'offerta mensile. Il 17 ottobre 2024 è stato inviato il riscontro che ha dimostrato l'infondatezza della contestazione.

Wind Tre è in attesa del riscontro della posizione assunta che, ragionevolmente, dovrebbe condurre all'archiviazione del procedimento.

DS/4660

A novembre, AGCM ha segnalato la ritenuta mancata visibilità delle specificazioni relative al claim "illimitati" e al "5G" sul sito web di proprietà di Wind Tre. Wind Tre, in ottica di moral suasion, ha integrato i touch point segnalati con gli opportuni rilievi.

Wind Tre è in attesa del riscontro ufficiale sulla posizione assunta che, ragionevolmente, condurrà all'archiviazione del procedimento.

DS/4741

Alla fine di novembre, AGCM ha richiesto informazioni relative ad un (presunto) ingiusto addebito di costi relativi a due distinti contratti nella fornitura di rete fissa presso il medesimo indirizzo di un cliente. Wind Tre ha fornito nel proprio riscontro evidenza dei contratti stipulati dal consumatore, da questi non disconosciuti, segnalando la pendenza di una conciliazione in corso presso il Corecom Lazio.

Wind Tre è in attesa del riscontro sulla posizione assunta che, ragionevolmente, dovrebbe condurre all'archiviazione del procedimento.

DS/4472

A novembre, AGCM ha richiesto a Wind Tre la trasmissione di informazioni volte a conoscere il numero dei reclami relativi alla fatturazione successiva al recesso esercitato dalla clientela fissa, mobile, consumer e microbusiness nei mesi compresi tra giugno e ottobre 2024.

Con la propria risposta, Wind Tre ha evidenziato un volume di reclami percentualmente irrisorio rispetto al volume di richieste di cessazione/migrazione del rapporto contrattuale nel periodo oggetto di verifica. In ragione di ciò, non è attesa alcuna prosecuzione del procedimento in discorso.

Procedimento AGCM PS/12659

A fine ottobre 2023, AGCM ha notificato l'avvio di un procedimento sanzionatorio per contestare l'incompleta presentazione, sull'App WINDTRE, dei limiti fissati per la fruizione del traffico "voce" illimitato. Wind Tre ha immediatamente adeguato la descrizione presente sull'App alle prescrizioni ricevute, al fine di ridurre al minimo possibile la sanzione prevista, se non addirittura evitarla.

Gli impegni assunti da Wind Tre sono stati accolti da AGCM, che ha notificato ad aprile 2024 il provvedimento di archiviazione n. 31164.

Nel seguito altre tematiche che si reputano particolarmente rilevanti per l'azienda dal punto di vista regolamentare.

28 giorni

Per quanto riguarda la vicenda così detta dei "28 giorni", si rileva la chiusura dei della tematica sotto il profilo regolamentare. Restano invece aperti i procedimenti giurisdizionali incardinati e tutt'ora pendenti.

Value Added Services

Wind Tre ha posto in essere molteplici rimedi per contrastare il fenomeno illecito delle attivazioni non conformi dei servizi VAS, 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), poi constatando la medesima posizione, da parte di AGCOM, con la delibera 10/21/CONS. Wind Tre è uscita dal mercato VAS sin dal gennaio 2022, avendo riscontrato gestioni non corrette da parte dei CSP (Content Service Providers), che hanno determinato AGCOM ad aprire procedimenti sanzionatori contro tutti gli operatori. In data 24 giugno 2021, AGCOM ha irrogato a Wind Tre, con delibera 191/21/CONS, a conclusione del procedimento 13/20/DTC, una sanzione di 812mila euro. Wind Tre ha proposto ricorso al TAR (in data 23 settembre 2021), cui ha rinunciato a febbraio 2025, non ritenendo di avere un interesse ancora attuale al ricorso.

Variazione unilaterale delle condizioni contrattuali con inserimento clausola di adeguamento dei prezzi all'indice nazionale al consumo FOI, rilevata da ISTAT

Wind Tre ha espunto dalla propria documentazione contrattuale qualsiasi riferimento alla possibile notifica annuale alla clientela di una variazione del prezzo di offerta in funzione dell'indice inflattivo registrato, rinunciando a tale facoltà.

DICHIARAZIONE 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. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Bilancio di Sostenibilità 2024, 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 nell'indice dei contenuti, in particolare, i principi della Global Reporting Initiative (GRI) versione 2021.

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio è stata esclusivamente di WIND TRE S.p.A.. 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 Bilancio;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni, oltre ai membri dell'Alta Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni ed in generale riesame dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2024.

Le attività di verifica sono state condotte da remoto. Riteniamo di aver ottenuto sufficienti ed adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Bilancio di Sostenibilità 2024 di WIND TRE S.p.A. con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con i sistemi centrali di raccolta e consolidamento dei dati che concorrono alla predisposizione del Bilancio di esercizio al 31 Dicembre 2024 di WIND TRE S.p.A. che non sono stati oggetto di verifica; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2024 – 31 Dicembre 2024) 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 Bilancio di Sostenibilità 2024. A nostro parere, il Bilancio di Sostenibilità 2024 fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da WIND TRE S.p.A. durante il 2024 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata; nei casi eccezionali invece in cui dati ed indicatori non potevano essere raccolti ed analizzati con assoluta precisione, ciò è stato riportato in maniera trasparente. Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, WIND TRE S.p.A. ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto riguarda i principi di rendicontazione dichiarati da WIND TRE S.p.A. a nostro parere sono stati osservati i principi previsti dal GRI 1: Principi Fondamentali 2021 (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Si conferma, inoltre, che l'organizzazione soddisfa i requisiti GRI per redigere una reportistica "in accordo" agli Standard GRI 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, 84.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 6,2 miliardi di Euro (ricavi 2024). 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 S.p.A..

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 17 Luglio 2025

Gloria Focetola
Local Technical Manager

WINDTRE

Rapporto di sostenibilità 2024
realizzato da Wind Tre S.p.A.
Via Monte Rosa, 91 - 20149 Milano

Elaborazione grafica, impaginazione,
editing a cura di WITHUB S.p.A.
Via Rubens, 19 - 20158 Milano