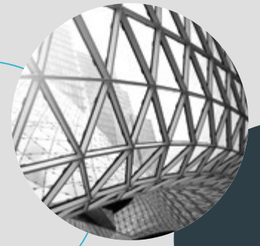
Bilancio di Sostenibilità

Più vicini al futuro che vogliamo.

WIND | 3

Indice



LETTERA AGLI STAKEHOLDER 4

IL NOSTRO PRIMO ANNO 6

Chi siamo oggi 8

Protagonisti del settore TELCO 8
Valori e regole di comportamento 14
La nostra squadra 16
La gestione dei fornitori 26

Ci confrontiamo con gli stakeholder 28

La definizione dei temi rilevanti 31

Le iniziative di solidarietà con il coinvolgimento di clienti e dipendenti 34

Risultati degli obiettivi 2017 38
Obiettivi per il 2018 39

IL CLIENTE AL CENTRO 43

La trasparenza e il marketing responsabile 44

Ci piace essere chiari 44
Principali progetti del 2017 47
Obiettivi per il 2018 49

La cura e la soddisfazione del cliente 50

Un dialogo continuo 50
Principali progetti del 2017 58
Risultati degli obiettivi 2017 59
Obiettivi per il 2018 60

LE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE 63

Una rete affidabile e capillare 64

Lavoriamo alla rete più competitiva 64
Principali progetti del 2017 69
Risultati degli obiettivi 2017 71
Obiettivi per il 2018 72

La riduzione delle emissioni di CO_2 72

La gestione dei consumi energetici 72
Principali progetti del 2017 79
Obiettivi per il 2018 79

L'INNOVAZIONE E LE SFIDE DI DOMANI 81

In partnership per disegnare il futuro 82

Un'onda che si propaga 82
Principali progetti del 2017 84
Risultati degli obiettivi 2017 94
Obiettivi per il 2018 95

La tutela della Privacy e la sicurezza dei dati 95

Massimo rigore, massima semplicità 95
Principali progetti del 2017 100
Risultati degli obiettivi 2017 104
Obiettivi per il 2018 105

COME NASCE QUESTO DOCUMENTO 106

Nota metodologica 107

GRI Content Index 110

Dichiarazione di Assurance 114

Lettera agli stakeholder

Jeffrey Hedberg

Amministratore Delegato Wind Tre

[GRI - 102-14]

Cari Lettori,
sono lieto di presentarvi il secondo Bilancio di Sostenibilità di Wind Tre, il primo da quando ho l'onore di guidare l'Azienda che rappresenta uno dei più grandi merger nelle telecomunicazioni in Europa.

Il 2017 è stato, infatti, l'anno dell'integrazione: dopo la fusione del Gruppo Wind e del Gruppo H3G, ha preso vita una nuova realtà, che ha subito avviato il consolidamento e lo sviluppo delle infrastrutture preesistenti per dare al Paese un'unica grande rete, affidabile e capillare. Questo è stato il nostro impegno più importante: reinventare Wind Tre attraverso i nostri principali touchpoint per contribuire, in particolare, alla diffusione del 5G e dell'Internet of Things, che stanno rivoluzionando il modo di comunicare e di lavorare in tutto il mondo.

Nuove sfide si profilano all'orizzonte, ma il cambiamento e l'innovazione fanno parte del nostro DNA. Qualsiasi trasformazione digitale richiede, infatti, tre semplici ma fondamentali enabler: le persone, le partnership e l'innovazione. Wind Tre può contare su persone competenti e motivate, che hanno saputo attraversare con successo anche una riorganizzazione interna che ha comportato significativi cambiamenti e novità. Abbiamo al nostro fianco importanti partner, solidi compagni di viaggio con cui realizzeremo grandi progetti e sperimenteremo soluzioni tecnologiche inedite che ci porteranno ad un mondo nuovo. L'innovazione è il nostro principio ispiratore: la curiosità e lo spirito pionieristico ci guidano lungo il cammino.

Di questi temi vogliamo parlare nelle prossime pagine, rivolgendoci a tutti i nostri stakeholder. Raccontare le prestazioni di sostenibilità è per noi una priorità, un'azione volontaria che scegliamo di compiere consapevoli dell'importanza che la trasparenza ha in un mondo sempre più interconnesso.

Desidero ringraziare davvero di cuore tutte le persone che, con spirito di squadra e grande competenza, rendono Wind Tre un'Azienda solida e responsabile. La strada da fare è ancora lunga, ma insieme la percorreremo verso nuovi traguardi.

Buona lettura,

Jeffrey Hedberg
Amministratore Delegato Wind Tre

TORNA ALL'INDICE

32 Milioni

di clienti

6,2 Miliardi

di ricavi

6 Miliardi

di investimenti in infrastrutture tra il 2017 e il 2021

474

fornitori attivi di cui 442 con sede in Italia

il valore dell'ordinato verso i fornitori

1,8 Miliardi di €

oltre 7.000

persone

oltre 61.000

ore di formazione

TORNA ALL'INDICE

Il nostro primo anno

Chi siamo oggi

Protagonisti del settore TELCO

[GRI - 102-4]
[GRI - 102-6]
[GRI - 102-2]

Wind Tre è un operatore leader in Italia nel settore delle telecomunicazioni fisse e mobili, con traffico voce e dati. Ha un forte orientamento all'offerta di traffico dati in mobilità e servizi di accesso mobile ad Internet in banda larga e modalità wireless. L'Azienda opera con i brand commerciali "Wind", "Tre" e "Wind Tre Business".

[GRI - 102-7]

Attualmente Wind Tre è la più grande realtà nazionale di telefonia mobile, con oltre 29,5 milioni di clienti, cui si aggiungono 2,7 milioni di clienti nella telefonia fissa.

[GRI - 102-10]

Wind Tre S.p.A. ("Wind Tre") nasce il 31.12.2016 dalla fusione tra il Gruppo Wind, composto da Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Wind Retail s.r.l., che apparteneva alla Società VimpelCom Ltd (ora VEON), e il Gruppo H3G, composto da H3G S.p.A. e 3Lettronica Industriale S.p.A., che apparteneva alla Società CK Hutchison Holdings Ltd, un conglomerato multinazionale con sede operativa principale a Hong Kong.

[GRI - 102-3]

La sede legale di Wind Tre si trova a Trezzano sul Naviglio, in provincia di Milano, in Via Leonardo da Vinci, n. 1, mentre la sede operativa principale è a Rho, in provincia di Milano, in Largo Metropolitana, 5. A Roma, inoltre, si trova un'altra importante sede operativa, in Via Cesare Giulio Viola n. 48.

[GRI - 102-5]

Il capitale sociale dell'Azienda, pari a 474.303.795 Euro, interamente versato, è posseduto al 100% da Wind Tre Italia S.p.A., a sua volta interamente controllata (100%) da VIP-CKH Luxembourg S.ar.l., una società che appartiene in parti uguali a CK Hutchison Holdings Ltd e VimpelCom Ltd. Wind Tre, a sua volta, possiede interamente Wind Retail, 3Lettronica e la Società di diritto lussemburghese Wind Acquisition Finance S.A., mentre ha alcune partecipazioni di minoranza in altre società.

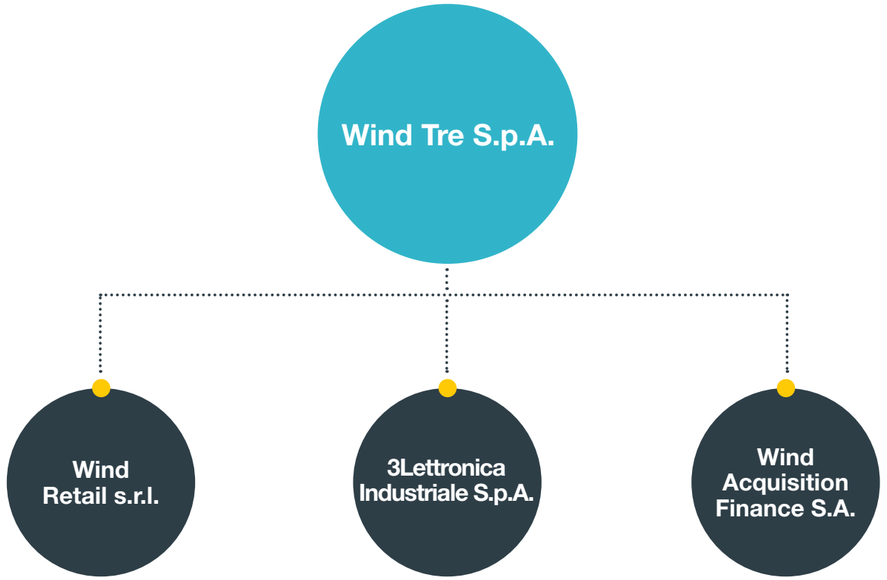


Figura 1. Struttura del Gruppo Wind Tre al 31.12.2017

DENOMINAZIONE SOCIETÀ/CONSORZIO	SEDE DELLA SOCIETÀ/ CONSORZIO	PERCENTUALE DEL CAPITALE SOCIALE/FONDO CONSORTILE DETENUTO DA WIND TRE
3Lettronica Industriale S.p.A.	Italia	100%
Wind Retail s.r.l.	Italia	100%
Wind Acquisition Finance S.A.	Lussemburgo	100%
Mix s.r.l.	Italia	9,75%
CONSEL - Consorzio ELIS ar.l.	Italia	1%
Janna S.c.ar.l.	Italia	17%
QXN Società consortile	Italia	10%
DONO PER... S.c.ar.l. in liquidazione	Italia	33,33%

Figura 2. Società controllate e partecipate di Wind Tre[1]

[1] *La tabella riporta le società controllate e partecipate al 31 dicembre 2017. Una ulteriore partecipazione per il 10% nella Società Galata S.p.A. è stata venduta il 4 luglio 2017.*

L'obiettivo strategico principale è diventare un player di riferimento nell'integrazione fisso-mobile e nello sviluppo delle reti in fibra di nuova generazione, grazie anche all'accordo con Enel Open Fiber per la realizzazione della rete in banda ultra-larga in Italia. L'Azienda sta contribuendo allo sviluppo digitale del Paese grazie a un piano di investimenti in reti di telecomunicazione, innovazione e nuove tecnologie del valore di circa 6 miliardi di Euro in 5 anni (2017-2021), per essere il più grande ed innovativo operatore di telecomunicazioni in Italia, con la migliore e più estesa rete mobile Broadband.

Nel corso del 2017 Wind Tre ha esplorato le opportunità derivanti dalla combinazione di nuove tecnologie e nuove esigenze espresse dal mercato, in particolare potenziando i canali digitali, sia nell'offerta dei propri servizi, che nell'interazione con i clienti e nell'efficienza dei processi. Alla fine del 2017, 19,3 milioni di clienti, pari al 65% dei clienti mobili totali di Wind Tre, utilizza servizi dati. L'ARPU mobile è pari a 11,3 Euro/mese, di cui 6,0 Euro/mese per la componente dati, in crescita del 6,6%.

L'Azienda ha chiuso il 2017 con un EBITDA in crescita dell'1,2%, a 2.211 milioni di Euro, nonostante la forte competitività che ha caratterizzato il mercato della telefonia mobile. Nell'ambito del programma d'integrazione delle due realtà che hanno dato origine a Wind Tre, nel 2017 una forte attenzione è stata posta al miglioramento dell'efficienza e alla razionalizzazione dei costi. Grazie a questo impegno già nel 2017, primo anno di integrazione, le sinergie portate dalle iniziative di contenimento dei costi sono state pari a 167 milioni di Euro.

[GRI - 102-13]

Wind Tre partecipa a:

- **ASSTEL,** l'organizzazione di Confindustria che rappresenta le aziende di telecomunicazioni. Dina Ravera, già Direttore Merger Integration di Wind Tre, è stata Presidente dell'Associazione per il biennio 2015-2017.
- **CONSEL,** Consorzio ELIS per la formazione professionale superiore, il cui obiettivo primario è favorire la transizione dei giovani verso il mondo del lavoro.
- **FUB,** Fondazione Ugo Bordoni per la ricerca e l'innovazione nel settore ICT, per le istituzioni, le imprese e i cittadini. Antongiulio Lombardi, ex Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari di H3G e attuale responsabile Regulatory Affairs di Wind Tre, è tra i membri del Comitato Soci Fondatori.

[GRI - 102-7]

Nei prospetti seguenti sono riportati i principali dati economici, patrimoniali e finanziari di Wind Tre redatti in conformità agli IFRS adottati dall'Unione.

(milioni di Euro) **Dati economici**	**2017**	**2016 (proforma)**
Ricavi[1]	6.182	6.475
EBITDA[2]	2.211	2.124
Risultato operativo	(1.414)	(1.179)
Oneri finanziari netti	(1.291)	(130)
Risultato d'esercizio di Gruppo	(2.620)	(1.349)

(1) I dati relativi all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 sono stati indicati diversamente/riclassificati per garantire la comparabilità con i dati relativi all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.
(2) Risultato operativo ante ammortamenti, ripristini/svalutazioni di attività non correnti e plusvalenze/minusvalenze da realizzo di attività non correnti, al netto dei costi di ristrutturazione.

(milioni di Euro) **Dati patrimoniali**	**Al 31 dicembre 2017**	**Al 31 dicembre 2016**
Totale attivo	17.637	20.887
Patrimonio netto		
di pertinenza del Gruppo	1.644	4.204
di pertinenza di terzi	-	-
Totale passività	15.993	16.683
Indebitamento finanziario netto	10.318	9.775

Tabella 1. Dati economici e patrimoniali di Wind Tre

Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. è composto da 3 membri:

- **Christian Nicolas Roger Salbaing** (Presidente);
- **Jeffrey Hedberg** (Amministratore Delegato);
- **Kjell Morten Johnsen** (Consigliere).

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono riconosciuti i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto della Società per quanto concerne la rappresentanza sociale ed il funzionamento degli organi sociali.

Non sono stati istituiti Comitati Esecutivi ai sensi dell'art. 2381 del codice civile.

Il Collegio Sindacale di Wind Tre S.p.A., ovvero l'organo di controllo interno della gestione della Società, è composto da 3 sindaci effettivi e da 2 sindaci supplenti:

- **Giancarlo Russo Corvace** – Presidente del Collegio Sindacale;
- **Marcello Romano** – Sindaco effettivo;
- **Luca Occhetta** – Sindaco effettivo;
- **Maurizio Paternò di Montecupo** – Sindaco supplente;
- **Roberto Colussi** – Sindaco supplente.

La selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale viene effettuata con l'approvazione degli Azionisti ultimi CK Hutchison Holdings Ltd e VimpelCom Ltd, in conformità alle regole di Corporate Governance di Gruppo.
Per quanto riguarda il Consiglio di Amministrazione, l'assemblea non ha deliberato alcun compenso.

[GRI - 102-18 e 102-15]

Valori e regole di comportamento

Per garantire un corretto ed efficiente governo societario, Wind Tre si è dotata di un insieme di regole e strutture organizzative finalizzate a tutelare i diritti e gli interessi degli Azionisti e degli altri soggetti che investono nel Gruppo. Il punto di partenza del Sistema di Corporate Governance sono i valori e la missione aziendale, su cui si incardinano le modalità per monitorare la correttezza dei comportamenti aziendali.

[GRI - 102-16]

Il **Codice di Condotta** contiene le linee guida di comportamento rivolte alle persone dell'Azienda, per orientarle nello svolgimento delle attività quotidiane, rafforzando la credibilità e la reputazione dell'Azienda nel contesto in cui essa opera. Il documento può essere scaricato al seguente indirizzo web:
www.windtre.it/governance/codice-condotta-e-mo

L'Azienda, inoltre, ha adottato nel 2017 una Policy sui **Conflitti di Interesse** al fine di fornire le linee guida per individuare le situazioni di conflitto di interesse effettivo, potenziale o percepito e definire il relativo processo di comunicazione e gestione. Per attuare i principi della Policy l'Azienda ha chiesto a fine 2017 a tutti i dirigenti di sottoscrivere una dichiarazione ad essa collegata, e tiene traccia di tutte le dichiarazioni ricevute in un apposito Registro dei Conflitti di Interessi. Nel 2017 sono state in questo modo acquisite 172 dichiarazioni. Per i 57 potenziali conflitti di interesse identificati, il Registro contiene, insieme alle valutazioni di effettiva esistenza del conflitto o meno e la tipologia di conflitto segnalato, l'azione proposta per la sua correzione e lo stato di risoluzione dopo l'avvenuto accertamento. Nel corso del 2018 la richiesta di compilare una dichiarazione sui potenziali conflitti di interessi verrà estesa a tutti i dipendenti attraverso la Intranet aziendale.

Per ottemperare alle normative locali ed internazionali in materia di anticorruzione, US Foreign Corrupt Practices Act ("FCPA") e UK Bribery Act 2010, l'Azienda ha adottato una **Policy Anti-Corruzione** che definisce i principi e gli standard etici a cui fare riferimento nella gestione delle attività aziendali per mitigare il rischio di corruzione e garantire la conformità con gli standard e le normative. La **Procedura per la Segnalazione e Gestione delle Potenziali Violazioni**, disponibile per tutti i dipendenti nell'Intranet aziendale, indica come gestire le segnalazioni di eventuali comportamenti illeciti o non in linea con il Codice di Condotta, garantendo un'adeguata protezione alla fonte. Indica, inoltre, come conservare le informazioni fornite e valutate, proteggere la fonte da ritorsioni da parte di persone interne o esterne, scegliere strumenti o modi alternativi per la gestione dei vari casi. Eventuali segnalazioni provenienti da parte di persone esterne all'Azienda possono essere inviate alla Helpline Speak Up al numero 00 800 1777

[GRI - 102-17]

9999 (accessibile solo da linea fissa) o tramite email alla casella **localcomplianceofficer@windtre.it**. Nel 2017 sono giunte 48 segnalazioni e sono state chiuse 46 indagini relative ai comportamenti segnalati.

Il Decreto Legislativo n. 231 del 2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa delle Società per determinati reati commessi dai dipendenti, nell'interesse e a vantaggio delle società stesse, con conseguenti sanzioni pecuniarie e interdittive a carico delle Società. Wind Tre ha adottato un Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.Lgs. 231/01 ed ha nominato un **Organismo di Vigilanza** (composto da un professionista esterno con competenze legali, un professionista esterno con competenze in materia contabile e due Responsabili interni). Tale Modello è aggiornato periodicamente per risultare completo ed efficace anche rispetto ai requisiti di legge introdotti negli ultimi anni. Nel corso del 2017 è stato avviato un risk assessment per aggiornare il Modello e adeguarlo all'attuale compagine societaria. L'attività di vigilanza svolta in questo ambito non ha rilevato, ad oggi, nessuna attività illecita in Wind Tre tra quelle previste dalle norme vigenti.

Nel 2016 la Commissione Europea ha adottato il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, che entrerà in vigore nel 2018. L'Azienda, in anticipo rispetto alla scadenza, ha già adeguato le sue procedure a tale riferimento normativo, come descritto più dettagliatamente nel capitolo dedicato al tema della Privacy e sicurezza dei dati.

[GRI - 102-12]

Il Sistema di Gestione Integrato

Il Sistema di Gestione Integrato, già attivo in Wind dal 2005, nel 2017 è stato esteso all'intera organizzazione di Wind Tre (sedi, personale, processi e funzioni), con l'obiettivo di orientare e controllare le attività operative dell'Azienda in un'ottica di miglioramento continuo, tipico degli approcci "Total Quality Management". In particolare, si tratta di 5 ambiti:

- qualità, ISO 9001:2008;
- ambiente, ISO 14001:2004;
- salute e sicurezza dei lavoratori, OHSAS 18001:2007;
- responsabilità sociale, SA8000:2014;
- sicurezza delle informazioni, ISO 27001:2014, che comprende 2 certificati distinti: uno relativo all'erogazione dei servizi di Security Management e gestione del SOC (Security Operation Center), l'altro relativo ai servizi Cloud, Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto.

Per raggiungere tale obiettivo la Funzione Quality Certification è stata responsabile dello svolgimento delle attività di miglioramento e gli Audit interni, mentre un **organismo esterno di certificazione** ha verificato la conformità del Sistema ai requisiti normativi.

Il 2017 ha visto, inoltre, l'Azienda impegnata anche nell'adeguamento rispetto all'ultima edizione della norma SA8000 della parte del Sistema di Gestione relativo alla responsabilità sociale e nel rinnovo triennale delle certificazioni relative sia alla salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001) che alla sicurezza dei dati (servizi Cloud, Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto - ISO 27001).

Per tutti gli altri schemi di certificazione sono state svolte le attività di mantenimento e miglioramento previste dalle norme.

La nostra squadra

Selezioniamo i migliori talenti

Il processo di **selezione delle risorse umane** in Wind Tre si basa sui principi del merito e delle pari opportunità e prende avvio da una richiesta della funzione interessata, che viene validata dalla Direzione Human Resources a seguito di una verifica dell'esigenza e tenuto conto dei vincoli organizzativi e di budget stabiliti per l'anno.

Attraverso prove e valutazioni successive svolte da professionisti con competenze specifiche, il processo fa emergere i candidati più adatti rispetto ai requisiti stabiliti.

Una rosa ristretta di candidati viene, quindi, invitata a svolgere dei colloqui con i Responsabili delle Risorse Umane e con quelli della Funzione che ha richiesto il nuovo inserimento. Infine, una volta individuato il candidato migliore, viene formulata una proposta di assunzione. Nel 2017 sono state inserite con queste modalità 87 risorse, di cui 46 uomini e 41 donne, in un'ampia fascia di età compresa tra un minimo di 20 e un massimo di 56 anni.

L'Azienda mantiene regolari rapporti di collaborazione con le principali Università italiane e partecipa ad iniziative di orientamento per gli studenti (ad esempio, career day, testimonianze aziendali). Con l'obiettivo di creare un ponte tra il mondo accademico e quello professionale, Wind Tre accoglie stage curriculari, di orientamento e formazione.

[GRI - 102-8f]

I seguenti dati del personale per il 2017 si riferiscono alle Società Wind Tre S.p.A., Wind Tre Italia S.p.A., 3Lettronica Industriale S.p.A. e Wind Retail. Lo stesso perimetro era stato considerato per il 2016, ricostruito sommando i dati delle due società integrate al dicembre 2016. I dati del 2015 non sono riportati in quanto non sono disponibili per lo stesso perimetro.

La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in linea con gli anni precedenti.

[GRI - 102-8a]

Durata del contratto	2017			2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	3.722	3.357	7.079	4.539	4.680	9.219	n.d.	n.d.	n.d.
Determinato	7	4	11	51	80	131	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	**3.729**	**3.361**	**7.090**	**4.590**	**4.760**	**9.350**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**

Tabella 2. Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale

Al 31.12.2017 il numero delle persone di Wind Tre era pari a 7.090. A seguito della fusione tra Wind e H3G, avvenuta alla fine del 2016, è stato avviato un processo di integrazione, di efficientamento, di armonizzazione dei trattamenti e delle procedure che ha riguardato tutti gli aspetti aziendali e ha comportato un'importante riorganizzazione interna.

La riorganizzazione si è resa necessaria per gestire duplicazioni funzionali che hanno portato anche ad una riduzione di organico. Tale riduzione è stata gestita da una parte per mezzo di turnover spontaneo e agevolato, dall'altra attraverso un'operazione di outsourcing conclusasi con un accordo firmato con le organizzazioni sindacali.

L'aumentato turnover rispetto agli anni precedenti è quindi principalmente effetto di tali operazioni.

I dati Wind 2016 comprendono anche i passaggi contrattuali infragruppo. Le cessazioni Wind del 2015 comprendono quelle per la cessione di Galata.

Variazioni	2017	2016			2015	
		Wind	H3G	Totale	Wind	H3G
Assunzioni	**87**	156	163	**319**	131	n.d.
Cessazioni	**2.347**	381	263	**644**	214	n.d.
Tasso di turnover in uscita	**33,10%**	5,80%	9,50%	**6,89%**	3,1%	n.d.

Tabella 3. Assunzioni e cessazioni in organico

L'82% dei dipendenti ha un contratto full-time. Il part-time è scelto prevalentemente alla popolazione femminile.

[GRI - 102-8c]

Orario di lavoro	2017			2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.536	2.245	5.781	4.166	2.805	6.971	n.d.	n.d.	n.d.
Part-time	193	1.116	1.309	424	1.955	2.379	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	**3.729**	**3.361**	**7.090**	**4.590**	**4.760**	**9.350**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**

Tabella 4. Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro

[GRI - 102-41] A tutti i dipendenti dell'Azienda si applica un contratto di lavoro negoziato con le organizzazioni sindacali.

[GRI - 102-8 e] Le caratteristiche della popolazione aziendale non subiscono oscillazioni nell'arco dell'anno in quanto le attività di Wind Tre non sono soggette a significative variazioni stagionali.

[GRI - 102-8 d]

Lavoratori non dipendenti	2017	2016	2015
Non dipendenti / Dipendenti (%)	2,3%	1,3%	n.d.

Tabella 5. Incidenza dei lavoratori non dipendenti

[GRI - 102-8 d] I lavoratori non dipendenti, che costituiscono una esigua minoranza rispetto al totale, sono prevalentemente consulenti addetti alla vendita nei negozi del Brand Wind Retail.

Consistenza	2017		2016				2015			
	Totale	%	Wind	H3G	Totale	%	Wind	H3G	Totale	%
Dirigenti	**170**	2%	112	121	**233**	2%	119	n.d.	**119**	2%
Quadri	**711**	10%	589	275	**864**	9%	623	n.d.	**623**	9%
Impiegati	**6.209**	88%	5.878	2.375	**8.253**	88%	6.062	n.d.	**6.062**	89%
Totale	**7.090**	100%	6.579	2.771	**9.350**	100%	6.804	n.d.	**6.804**	100%

Tabella 6. Distribuzione dell'organico per livello contrattuale

Dal punto di vista della ripartizione per livello contrattuale, la consistenza dell'organico si mantiene in linea con gli anni precedenti.

Incidenza femminile per livello (%)	2017	2016	2015
Impiegati	51	54	n.d.
Quadri	26	26	22
Dirigenti	22	24	16
Totale dipendenti	47	51	47

Tabella 7. Incidenza femminile per livello

Il 47% dell'organico aziendale è costituito da donne.

Le Community aziendali

Wind Tre Factory

Wind Tre Factory è un'iniziativa basata sul team-work cross funzionale e sull'innovazione attraverso lo sviluppo delle persone. 30 giovani professionisti provenienti da varie funzioni aziendali si uniscono in team-work smart e agile per generare nuove idee e soluzioni concrete per l'Azienda. Nell'edizione 2017 il CEO Jeffrey Hedberg ha incontrato mensilmente i quattro gruppi, ciascuno dedicato ad un progetto specifico, per visionare direttamente l'avanzamento dei 4 progetti, e l'intero Top Management ne ha alla fine decretato il passaggio alla fase implementativa.

La Community #diciamolanostra

A inizio 2017 Wind Tre ha deciso di ascoltare la voce dei propri dipendenti attraverso una engagement survey estesa a tutto il popolo aziendale, dalla quale sono state evidenziate 4 aree di opportunità ed investimento per Wind Tre: Communication, People Development, Innovation e Customer Focus. Da questi 4 stream sono partiti i lavori della Community #diciamolanostra, ossia 36 dipendenti Wind Tre trasversali a tutti i dipartimenti, livelli e sedi, che si sono candidati a costituire una task force autonoma con l'obiettivo di proporre soluzioni concrete a problemi quotidiani ed estesi. I progetti sviluppati dalla community sono stati presentati in ultima battuta al Top Management, all'inizio del 2018, il quale ne ha decretato poi il passaggio alla fase implementativa. Ogni progetto è seguito, oltre che dal team di riferimento della community, anche da un project owner, ossia un collega esperto nel settore cui il progetto fa riferimento.

Il progetto OnStage

A maggio 2017 Wind Tre ha lanciato il suo primo internship program, OnStage, un'offerta formativa strutturata in funzione di un target limitato a laureandi e neolaureati. Il programma si compone di due percorsi paralleli: il classico project work altamente qualificato e seguito da un tutor aziendale, ed un percorso di crescita personale composto da stimoli ed esperienze rivolte ad allargare gli orizzonti della persona e approfondire la consapevolezza di sé stessi. Il percorso si compone di 6 esperienze strutturate capaci di unire crescita professionale e sviluppo personale: Welcome Day, Personal Branding Day, Luiss EnLabs Day, Wind Tre Music Awards, Charity Day e Graduation Day. L'internship ha una durata di sei mesi e per ogni edizione copre circa 25 persone tra la sede di Roma e quella di Milano.

La formazione delle persone

La **formazione** in Wind Tre viene gestita, a seconda degli obiettivi da raggiungere e delle competenze da sviluppare e mantenere, dalla Direzione Human Resources o dalle funzioni preposte all'interno delle aree Vendite, Customer Management, Privacy e Safety. La Direzione Human Resources si occupa della formazione relativa allo sviluppo tecnologico, alle competenze trasversali, alle abilità specifiche "di mestiere", ai percorsi di natura istituzionale e allo sviluppo delle competenze manageriali.

Le attività svolte sono pertanto riconducibili ad un ampio spettro di temi, tra cui, ad esempio, contenuti di area comportamentale, tecnica, normativa e linguistica.

In relazione all'anno 2017 la fase di integrazione culturale è stata accompagnata dallo sviluppo di un programma di formazione che, nell'ultimo trimestre, ha iniziato a coinvolgere circa 700 dirigenti e coordinatori sulle tematiche dei modelli di Leadership e di competenze per i Professional di Wind Tre, con particolare attenzione al focus sul processo di Performance Appraisal. Queste iniziative proseguiranno nel primo semestre del 2018.

Tra marzo e novembre è stata avviata e completata un'iniziativa formativa concernente il programma tecnico relativo al nuovo fornitore di apparati della rete di telecomunicazioni, ZTE, rivolta alle persone della Direzione Technology e in particolare alle aree dell'Access Deployment & Operations e delle Operations. Dal punto di vista degli scenari evolutivi tecnologici, le iniziative formative sono state rivolte al sostegno di svariati progetti relativi all'implementazione di modelli 6sigma, Agile, Togaf: in vista delle evoluzioni della rete relative al 4G/5G e NFV è stato articolato un ampio progetto di formazione, previsto in partenza nel 2018, al fine di accompagnare le prossime fasi del cambiamento, sia in termini di awareness più generale di tutte le aree aziendali, sia di preparazione e approfondimento per i colleghi più impegnati tecnicamente nelle varie fasi dell'evoluzione tecnologica.

Nella seconda metà dell'anno, inoltre, tutte le persone dell'Azienda hanno avuto l'opportunità di frequentare un corso online in tema di Cybersecurity, per acquisire una maggiore consapevolezza dei rischi e degli elementi di base della sicurezza informatica.

Infine, le Policy aziendali in tema di anti-corruzione sono state al centro di un programma formativo rivolto ai manager e alle persone che all'interno dell'Azienda rivestono dei ruoli chiave, per sensibilizzare al massimo rispetto delle regole che Wind Tre si è data in questo ambito.

Considerando solo la formazione gestita dalla direzione Human Resources, nel 2017 ogni persona dell'Azienda ha svolto mediamente 7,5 ore di formazione. A queste vanno poi aggiunte le ore di formazione seguite direttamente da singole funzioni aziendali (es. Sales, Customer Care, Privacy...).

Formazione	2017	2016	2015[2]
Formazione totale (ore)	61.035	63.635	n.d.
di cui formazione su salute e sicurezza (ore)	8.027	13.961	n.d.
Lavoratori (consistenza media annua)	8.139	9.600	n.d.
Formazione media per persona (ore)	7,5	7	n.d.

Tabella 8. Formazione del personale gestita dalla direzione HR

Nel corso del 2017, in corrispondenza al processo di integrazione aziendale, l'Azienda ha sviluppato i nuovi modelli di competenze e di Leadership, a valle dei quali sono stati predisposti nuovi sistemi a sostegno del processo di Performance Appraisal. In coerenza con questi modelli e processi nel corso del 2018 si potrà procedere a progettare una formazione che sia coerente con le richieste dell'Azienda e che siano a supporto dei comportamenti aziendali più efficaci ed importanti a sostegno delle performance personali e di team.

Il benessere delle persone Wind Tre

La **salute e la sicurezza sul lavoro,** elementi fondamentali per la qualità della vita lavorativa, sono gestiti da un'unità dedicata nell'ambito della funzione HR-Servizi Generali, e presidiati da Wind Tre anche per mezzo di un Sistema di Gestione conforme alla norma OHSAS 18001, con lo scopo di raggiungere risultati in quest'ambito che vadano oltre gli obblighi di legge, attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento e pratiche virtuose verificate periodicamente da parte di un ente di certificazione esterno accreditato.

Tutti gli elementi utili a valutare i risultati aziendali in tema di salute e sicurezza sul lavoro sono riesaminati dal Top Management con cadenza annuale: per esempio, gli esiti degli Audit, le eventuali anomalie, le iniziative di formazione, gli obiettivi, le risorse a disposizione. Grazie a questo momento di riflessione l'Azienda stabilisce eventuali modifiche da apportare al suo Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo.

[2] *Relativamente al 2015, data l'indisponibilità di alcuni dati e la non paragonabilità di altri in una serie storica, non è stato possibile ricostruire un consolidamento di Wind e H3G precedente la fusione.*

Nel corso del 2017, le principali attività svolte hanno riguardato l'estensione della certificazione OHSAS 18001 alle sedi ex-H3G.

Con riferimento agli infortuni occorsi nella sua catena di fornitura, durante l'anno Wind Tre ha monitorato quelli di due aziende che lavorano stabilmente presso le sedi aziendali.

Tasso di infortunio per milione di ore lavorate	2017	2016		2015	
		Wind	H3G	Wind	H3G
Correlato al lavoro / dipendenti	2,7	4,37	3,71	3,13	1,15
Correlato al lavoro / fornitori	0,5	0,7	n.d.	1,16	n.d.
Non correlato al lavoro / dipendenti	5,6	5,32	7,19	5,1	7,8
Totale	8,8	10,39	10,9	9,39	8,95

Tabella 9. Tasso di infortunio per milione di ore lavorate

I **benefit** vengono riconosciuti a tutti i dipendenti dell'Azienda, indipendentemente dal livello e dalla tipologia contrattuale. I principali sono:

- Fondo Sanitario, che fornisce rimborsi per spese mediche del dipendente e dei familiari;
- Integrazione della retribuzione per le lavoratrici madri nel periodo di maternità facoltativa;
- Polizza assicurativa vita e invalidità permanente da malattia;
- Polizza infortuni;
- Fondo previdenza complementare;
- Facilitazioni contrattuali (ore di permesso retribuite per visite mediche).

Di particolare importanza è ritenuto l'utilizzo di strumenti innovativi quali il telelavoro domiciliare ed altre forme flessibili di lavoro (Smart Working), così come la disponibilità aziendale a favorire una maggiore diffusione del part-time. Lo Smart Working è iniziato con una fase di test limitata ad alcune funzioni e verrà gradualmente esteso a varie aree aziendali; nel 2017 tale forma di lavoro flessibile è stata utilizzata dalll'1,5% delle persone di Wind Tre.

Inoltre, presso le sedi di Roma, Pozzuoli e Palermo sono operativi tra il 1° settembre e il 31 luglio di ogni anno degli **asili nido aziendali** in grado di accogliere complessivamente circa 90 bambini, che offrono un servizio elastico in relazione agli orari di lavoro, nel pieno rispetto delle esigenze dei piccoli ospiti.

Wind Tre mette a disposizione anche dei **campi estivi** dedicati ai figli dei dipendenti delle sedi di Milano, Roma, Ivrea, Pozzuoli, Cagliari, Genova e Palermo, in età compresa tra 6 e 13 anni. Si tratta di un aiuto concreto durante il periodo estivo di chiusura delle scuole. I campi offrono spazi dove svolgere attività didattiche, sportive, ludiche e ricreative con il supporto di personale dedicato e qualificato. L'Azienda contribuisce alla quota di partecipazione, per un massimo di due settimane. Nel 2017 hanno partecipato 276 bambini ed è stato accolto, su base dell'ordine di inserimento delle richieste, l'85% delle richieste pervenute.

L'Azienda, inoltre, supporta i dipendenti nell'affrontare le spese dei **libri scolastici** tramite il Buono Scuola (o Prestito Scuola), da restituire rateizzato senza interessi in busta paga; nel 2017 questo servizio è stato utilizzato da 225 dipendenti. L'iniziativa Employability, invece, **orienta i figli dei lavoratori** verso percorsi formativi in linea con le loro inclinazioni e con l'andamento del mercato del lavoro, attraverso sessioni di approfondimento sulle proprie aspirazioni, motivazioni e punti di forza, finalizzate all'elaborazione di un documento di orientamento riguardo a professioni e modalità di inserimento nel mondo del lavoro.

Il servizio **Elder Care** è rivolto, invece, a chi si trova ad affrontare situazioni difficili nell'assistenza a familiari anziani o diversamente abili. Consiste in un supporto nella ricerca e nella prenotazione di soluzioni di assistenza domiciliare o di soggiorni presso strutture assistenziali. Fornisce anche informazioni relativamente a pratiche burocratiche, come richieste di accompagnamento, invalidità e accreditamento SSN. Il servizio consente in questo modo di far fonte nell'immediato ad esigenze o emergenze legate alla cura e all'assistenza di familiari anziani o diversamente abili. Nel 2017 si sono avvalsi di tale servizio 120 lavoratori.

Tra i servizi **Wind Tre Per Noi** sono inoltre presenti settori che sono stati sviluppati per semplificare la vita quotidiana e alleggerire le persone da piccole incombenze:

- **Concierge:** servizio di lavanderia, riparazione calzature e piccola sartoria, con ritiro e riconsegna gratuita in Azienda, acquisto di farmaci da banco;
- **Pratiche amministrative:** disbrigo gratuito di pratiche amministrative da parte di un addetto che ritira le richieste in Azienda, effettua le attività necessarie e riconsegna in Azienda la documentazione (Poste, Uffici pubblici, Università, ecc..);
- **Consulenza online:** notizie e approfondimenti tematici gratuiti in materia medica e psicologica, legale e fiscale, con la possibilità di richiedere l'assistenza di professionisti certificati per consulenze personalizzate a pagamento;

- **Easy Ticket:** possibilità di acquistare a prezzi ridotti biglietti per cinema e parchi divertimento ritirandoli direttamente in Azienda;
- **Temporary Shop online:** permettono di acquistare, per un periodo di tempo limitato, prodotti a prezzi scontati;
- **Convenzioni:** attive su tutto il territorio nazionale, con sconti presso numerosi esercizi commerciali e servizi, nelle immediate vicinanze delle sedi di lavoro.

Nel 2017 tali servizi hanno riscosso un notevole apprezzamento: sono stati, infatti, utilizzati complessivamente dal 70% dei dipendenti di Wind Tre.

[GRI - 102-9 e 102-10]

La gestione dei fornitori

La catena di fornitura di Wind Tre è coinvolta prevalentemente nell'implementazione e nella manutenzione delle infrastrutture e degli apparati che consentono il funzionamento della rete di telecomunicazioni. I principali attori della filiera sono spesso costituiti da grandi player internazionali che forniscono:

- infrastruttura fisica;
- apparati e servizi di rete;
- software.

Fornitori	2017	2016			2015		
		Wind	H3G	Totale	Wind	H3G	Totale
Fornitori qualificati (n.)	**474**	813	2.650	**3.463**	847	n.d.	**847**
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	**442**	748	2.491	**3.239**	838	n.d.	**838**
Fornitori attivi (n.)	**474**	497	364	**861**	544	n.d.	**544**
Valore dell'ordinato (mln Euro)	**1.795**	1.268	1.560	**2.828**	1.242	n.d.	**1.242**

Tabella 10. Fornitori

	2017	2016			2015		
		Wind	H3G	Totale	Wind	H3G	Totale
Contenziosi con i fornitori (n.)	6	3	3	6	1	3	4

Tabella 11. Contenziosi con i fornitori

Il netto calo nei fornitori qualificati tra 2016 e 2017 è dovuto ad una ridefinizione dei criteri di ingresso nell'albo fornitori tra Wind Tre e le due aziende che l'anno costituita a dicembre 2016.

Wind Tre, in fase di selezione e qualifica, nonché nella gestione dei propri fornitori, richiede che essi soddisfino **requisiti in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica,** in conformità con quanto previsto nel Sistema di Gestione Integrato aziendale.

Ai fornitori che risultano effettivamente assegnatari vengono richiesti documenti quali certificazioni e auto-dichiarazioni, in mancanza dei quali le società interessate sono state invitate a migliorare le loro Policy per poter conseguire la qualifica di fornitore di Wind Tre.

Inoltre, le funzioni Procurement e Compliance hanno condotto processi di due diligence su tutti i 350 fornitori con cui l'Azienda ha stipulato dei contratti[3], chiedendo, oltre a certificazioni e auto-dichiarazioni, anche ulteriori documenti per l'analisi dei rischi. Ciò ha consentito a Wind Tre di tutelarsi rispetto a rischi potenziali derivanti dalla relazione di Business attraverso opportune clausole contrattuali.

Nel 2017 Wind Tre, nell'ambito del suo Sistema di Gestione Integrato, in particolare per la Governance della certificazione SA8000 (come previsto dal nuovo standard 2014, ha effettuato verifiche su un campione di fornitori, somministrando un questionario ad hoc e affrontando le seguenti tematiche:

- **personale:** consistenza, distribuzione in base al genere e al livello, inquadramento contrattuale, quantità di ore lavorate, modalità di gestione degli straordinari, eventuali benefit;
- **salute e sicurezza sul lavoro:** analisi condotte sui livelli di stress e sul microclima interno;
- **politiche ambientali:** certificazioni possedute, procedure di qualifica.

Dalle risposte ricevute dai fornitori coinvolti non sono emersi nell'anno elementi che giustificassero la necessità di ulteriori approfondimenti.

Infine, Wind Tre attua una serie di controlli in base ai propri **processi di Compliance**, per valutare il rischio di corruttibilità dei fornitori ed evitare di incorrere in comportamenti fraudolenti: ad un controllo anagrafico del soggetto giuridico in esame segue un approfondimento delle sue modalità di comportamento nelle eventuali interazioni avute con la Pubblica Amministrazione. In base a tali verifiche il fornitore viene ritenuto idoneo o meno ad instaurare rapporti commerciali, con o senza specifici accorgimenti.

[3] *La differenza tra fornitori qualificati e fornitori contrattualizzati dipende dal fatto che per l'accettazione alle gare di fornitura vengono qualificati tutti i fornitori partecipanti e che la contrattualizzazione avviene a volte dopo la gara, nel momento di effettivo utilizzo del fornitore.*

Ci confrontiamo con gli stakeholder

Le relazioni di Wind Tre con le persone e le organizzazioni che sono coinvolte direttamente o indirettamente nella sua attività, rivestono un grande valore per l'Azienda: la fiducia e la collaborazione degli altri sono, infatti, determinanti per migliorare continuamente e realizzare progetti di interesse comune.

[GRI - 102-42]
[GRI - 102-40]

Gli stakeholder o "portatori di interesse" sono coloro che hanno delle legittime aspettative nei confronti di Wind Tre o che possono influire sull'operatività dell'Azienda. L'immagine seguente mostra gli stakeholder di Wind Tre raggruppati in categorie.

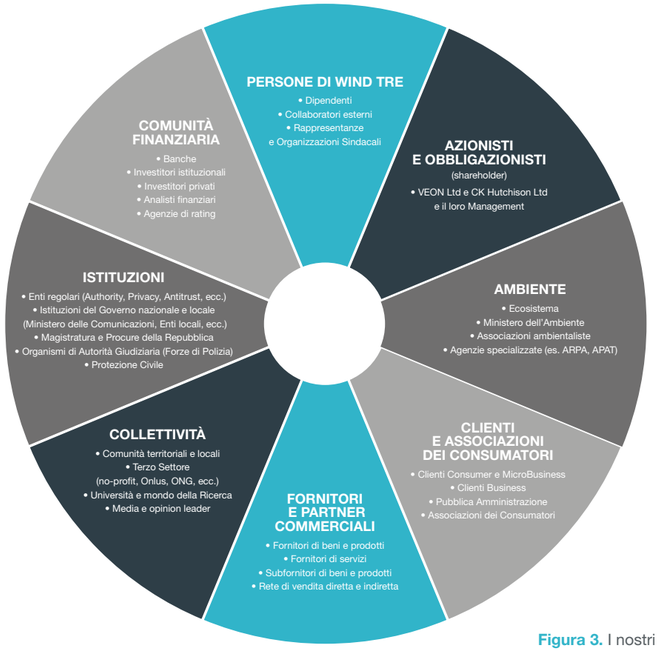


Figura 3. I nostri stakeholder

L'Azienda mantiene regolari rapporti di dialogo e confronto con i suoi stakeholder. I contatti avvengono in vario modo e con frequenza diversa a seconda delle categorie interessate. Alcune iniziative sono organizzate specificamente in vista della redazione del Rapporto di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato. Da questo punto di vista Wind ha effettuato dal 2006 in poi consultazioni strutturate con i propri stakeholder (cd. attività di "stakeholder engagement") con cadenza biennale; l'ultima di queste attività, che ha avuto impatto anche sulla scelta dei temi rilevanti per questo report (v. oltre), si è svolta nel 2016[4]. La maggior parte delle attività di confronto e dialogo rientra però nelle prassi abituali di confronto e collaborazione, indipendentemente dall'attività di rendicontazione.

[GRI - 102-43]

Nella tabella seguente vengono riportate le attività di interazione abituale con gli stakeholder condotte nel 2017, e gli argomenti che stanno più a cuore a ciascuna categoria di interlocutori. Gli stakeholder da coinvolgere nelle iniziative sono stati selezionati sulla base della loro rilevanza nell'ambito delle attività svolte dall'Azienda.

[GRI - 102-42]

[4] Tra il 2015 e il 2016 Wind ha intervistato 22 "opinion leader", esperti del settore delle telecomunicazioni, scelti in rappresentanza di tutte le diverse categorie di stakeholder aziendali. L'intero contenuto delle interviste e la schematizzazione dei temi maggiormente rilevanti sono riportate sui corrispondenti Bilanci di Sostenibilità Wind.

STAKEHOLDER	TEMI DI MAGGIOR INTERESSE	PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
Persone di Wind Tre	Risultati economici Valorizzazione delle competenze Conciliazione lavoro/vita privata Pari opportunità Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Trasparenza	Community aziendali Engagement Survey Formazione (es. Privacy e Cybersecurity, salute e sicurezza sul lavoro..)
Azionisti e obbligazionisti	Risultati economici Corporate Governance Trend di mercato Strategia aziendale	Shareholder meetings Conference call periodiche e incontri con gli investitori Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni Raccolta dati sulle performance di sostenibilità di VEON e CKH
Ambiente	Riduzione delle emissioni di CO_2 Risparmio energetico Consumi di energia pulita e rinnovabile	Assessment delle emissioni di CO_2 di Wind Tre e analisi delle possibili iniziative di risparmio energetico in partnership con WWF Italia
Clienti e Associazioni dei Consumatori	Soddisfazione dei clienti Trasparenza e marketing responsabile Privacy e sicurezza dei dati Affidabilità e copertura della rete	Indagini di Customer Satisfaction Servizio clienti Consumers' forum e altre iniziative di dialogo con le Associazioni dei Consumatori
Fornitori e partner commerciali	Rispetto degli impegni contrattuali Continuità del rapporto Innovazione e open innovation	Convention Wind Tre Audit sui fornitori Ethical risk assessment dei fornitori Verifiche in tema di rispetto della Privacy Iniziative in partnership
Collettività	Privacy e sicurezza dei dati Innovazione e open innovation Sostegno alle iniziative di solidarietà Investimenti locali Trasparenza	Insieme si può Partnership con Luiss Enlabs Wind Tre Business Factor e Start-up Award All Inclusive Solidale Wind Transparency Forum Wind Tre adotta una scuola
Istituzioni	Affidabilità e copertura della rete Privacy e sicurezza dei dati Rispetto delle leggi	Dialogo continuo con le istituzioni locali, nazionali ed europee su tutte le tematiche inerenti TLC ed innovazione digitale Tavoli di lavoro specifici (es. 5G, Safer Internet Center, ecc.)
Comunità finanziaria	Risultati economici e loro sostenibilità Rispetto delle leggi Corporate Governance Trasparenza Trend di mercato Strategia aziendale	Conference call periodiche e incontri con gli investitori Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni

[GRI - 102-44]

Tabella 12. Iniziative abituali di coinvolgimento degli stakeholder e temi emersi

Queste iniziative consentono a Wind Tre di conoscere il contesto in cui opera e le aspettative dei suoi stakeholder, cioè i fattori rilevanti di cui tenere conto nella definizione della sua strategia e nell'operatività quotidiana.

Nel 2017, inoltre, è stata avviata la progettazione degli eventi "Digital Innovation 4 SDGs": 4 incontri multi-stakeholder che, oltre a rafforzare la capacità di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder, ha consentito di definire in modo completo e innovativo lo scenario su 4 temi di frontiera nell'innovazione digitale dell'ICT. Per maggiori approfondimenti rimandiamo al rapporto dedicato.

La definizione dei temi rilevanti

Il seguito di questo documento si focalizza sui temi che l'Azienda ha identificato come più rilevanti per i propri stakeholder e per la propria strategia, svolgendo quella che il Global Reporting Initiative (GRI) definisce una "analisi della materialità".

All'inizio del 2017, a partire da una lista preliminare di 46 temi riconducibili agli aspetti racchiusi negli Standard specifici del GRI, è stata identificata una rosa ristretta di 22 temi potenzialmente rilevanti per Wind Tre, tenendo conto della loro ricorrenza all'interno di alcune fonti documentali:

- temi identificati come materiali da SASB per il settore delle TELCO;
- Rapporti di Sostenibilità di 8 tra competitor e peer rappresentativi nel panorama europeo;
- interviste ad opinion leader rappresentanti delle diverse categorie di stakeholder condotte per gli ultimi due Bilanci di Sostenibilità Wind.

Ad ognuno di questi 22 temi è stata associata una descrizione per esprimere in che modo il tema si potesse declinare nel settore delle telecomunicazioni e per la specifica operatività di Wind Tre, ed è stato attribuito un livello di rilevanza, provvisoriamente, in un workshop al quale hanno partecipato 4 Funzioni aziendali particolarmente coinvolte nelle relazioni con gli stakeholder. Tale stima ha tenuto conto sia del punto di vista di Wind Tre, dei suoi obiettivi e della sua situazione presente, sia di quello dei suoi stakeholder, ipotizzando le loro opinioni e le loro aspettative sulla base delle esperienze di interazione avute con loro.

Sulla base dei livelli di rilevanza così ottenuti, i 22 temi sono stati collocati in una matrice di materialità provvisoria, che è stata sottoposta all'attenzione del Management team (gli 8 Top Manager a diretto riporto dell'Amministratore Delegato di Wind Tre), per raccogliere il loro punto di vista e modificare di conseguenza il posizionamento dei 22 temi all'interno della matrice.

[GRI - 102-29]

Di seguito la **matrice di materialità** così come approvata dal Top Management.

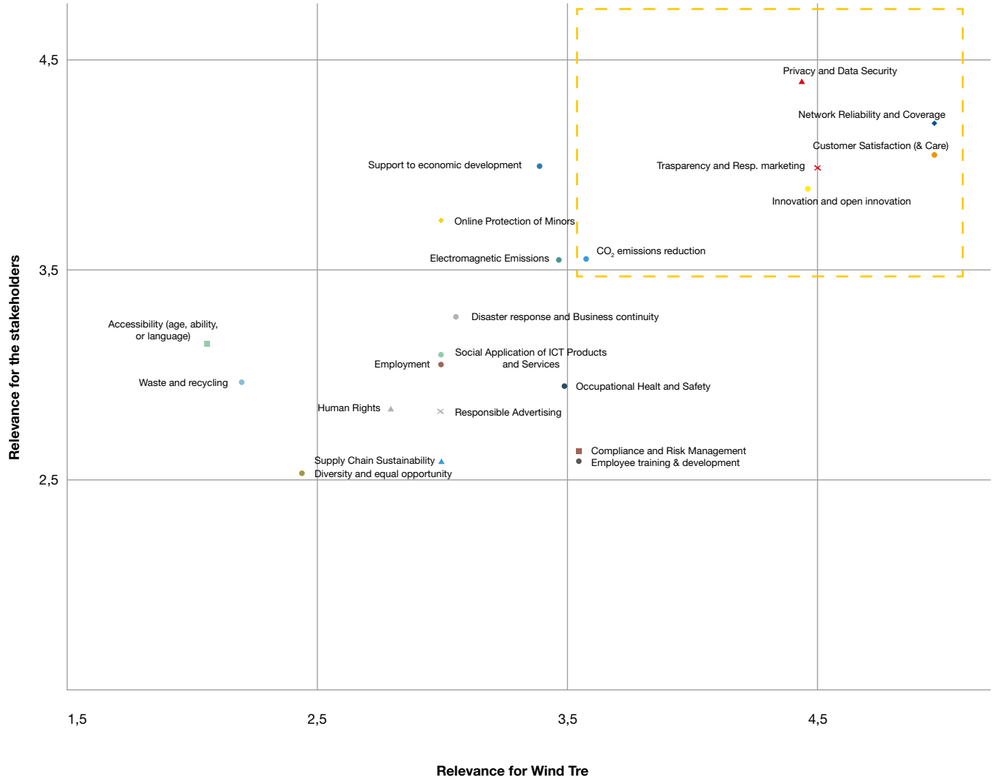


Figura 4. Matrice della materialità

I temi risultati più rilevanti per l'Azienda e per i suoi stakeholder, che sono oggetto dei prossimi capitoli di questo report, sono dettagliati nella seguente tabella.

TEMA	DESCRIZIONE	TEMA CORRISPONDENTE MAPPATO NEGLI STANDARD GRI
Privacy e sicurezza dei dati	La corretta gestione dei dati aziendali e dei clienti (soprattutto personali, ma non solo) da parte di Wind Tre è un requisito indispensabile per la sua credibilità sul mercato. L'Azienda adotta quindi stringenti misure di garanzia e supporta numerose iniziative in questo ambito.	GRI 418: Customer Privacy
Trasparenza e marketing responsabile	Wind Tre adotta pratiche commerciali corrette ed improntate al principio della trasparenza, della chiarezza, della semplicità e della correttezza verso i clienti.	GRI 417: Marketing and labeling
Innovazione e open innovation	L'innovazione è il motore di Wind Tre e sempre di più, per creare valore e competere meglio sul mercato, comporta il coinvolgimento di soggetti esterni all'Azienda (start-up, Università, laboratori), in un rapporto win-win che favorisce lo sviluppo complessivo del sistema.	GRI 203: Indirect Economic Impacts
Riduzione delle emissioni di CO_2 e Smart Technologies	Il principale impatto ambientale diretto di Wind Tre è costituito dai consumi energetici della rete e dei Data Center, da cui conseguono quasi tutte le emissioni di CO_2 ascrivibili all'Azienda. Wind Tre si impegna nel migliorare la propria efficienza energetica e nel consentire ai clienti di fare altrettanto.	GRI 302: Energy GRI 305: Emissions
Cura del cliente e Customer Satisfaction	Per soddisfare i clienti, Wind Tre risponde alle loro esigenze e le anticipa. Con ogni cliente l'Azienda crea una relazione unica, che consente un'offerta personalizzata.	General Disclosure 102-43 Approach to stakeholder engagement
Affidabilità e copertura della rete	Una rete affidabile ed estesa è il presupposto per l'erogazione di tutti i servizi di telefonia (voce e dati) e concorre in modo determinante alla percezione della qualità del servizio ricevuto.	GRI 203: Indirect Economic Impacts

[GRI - 102-47]

Tabella 13. Temi materiali

Le iniziative di solidarietà con il coinvolgimento di clienti e dipendenti

Wind Tre sostiene l'importanza di fare impresa in modo eticamente sostenibile e coinvolge i propri clienti e dipendenti in iniziative che prevedono la partecipazione attiva dell'Azienda.

Nei confronti dei propri clienti, l'Azienda mette a disposizione nel corso dell'anno le sue infrastrutture per numerose raccolte fondi per cause benefiche, ed attiva iniziative di "cause-related marketing" per collaborare insieme ai suoi clienti a progetti di sostegno sociale al fianco di organizzazioni no-profit.

Per quanto riguarda i dipendenti, l'Azienda stimola il loro coinvolgimento nelle iniziative di solidarietà promosse dall'Azienda, sia in termini di partecipazione diretta che in termini di scelta condivisa.

[GRI - 203-2a]

Per Wind Tre queste attività fanno parte della cultura aziendale e sono ormai delle prassi consolidate.

Da molti anni, a titolo gratuito, l'Azienda offre il servizio di **SMS Solidale** alle Organizzazioni no-profit, alle Onlus, alle Associazioni e Fondazioni senza scopo di lucro, in collaborazione con gli altri Operatori italiani di telefonia. Attraverso questo servizio, i clienti possono compiere donazioni del valore di 1 o 2 Euro tramite l'invio di SMS dal loro cellulare. I fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto. Il numero di raccolte sostenute registra una crescita costante, anno dopo anno. Nel corso del 2017 Wind Tre ha sostenuto complessivamente 126 iniziative, che hanno riguardato diversi temi sociali e umanitari, quali la ricerca scientifica, l'infanzia, il sostegno ai Paesi in via di sviluppo, la violenza sulle donne, la tutela della natura. Per queste iniziative l'Azienda ha raccolto e interamente versato alle Onlus nel 2017 una cifra complessiva pari a circa 3,5 milioni di Euro. Una cifra in calo rispetto all'anno precedente, nel corso del quale però molti fondi erano stati raccolti a sostegno dell'emergenza per il terremoto che ha colpito il centro Italia.

SMS Solidale	2017	2016	2015 (solo Wind)
Iniziative sostenute (n.)	126	126	118
Raccolta complessiva (mln Euro)	3,5[5]	7,3	4,3

Il progetto **"All Inclusive Solidale - più vicini all'Italia"** costituisce un esempio di integrazione dei temi sociali nella proposta dell'Azienda verso il cliente. Ogni mese, i clienti che aderiscono all'iniziativa contribuiscono con 50 centesimi del proprio conto a progetti di sostegno sociale concreto; l'Azienda raddoppia la donazione di ogni cliente destinando altri 50 centesimi. Tutti i fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto. Dopo Caritas e Save the Children, protagoniste delle precedenti edizioni, nel 2016-2017 All Inclusive Solidale ha visto la collaborazione di Wind Tre con Banco Alimentare per il progetto "Dona un pasto". Complessivamente, Wind Tre e i suoi clienti hanno contribuito al progetto con una cifra pari ad oltre 50.000€, interamente destinati a recuperare le eccedenze della filiera agroalimentare e a distribuirle gratuitamente alle strutture caritative; Banco Alimentare stima che con tale cifra ha potuto erogare l'equivalente di 800.000 pasti.

A marzo 2017 si sono concluse le ultime campagne di **Wind For Fund** (www.windforfund.it), l'iniziativa di crowdfunding promossa da Wind in collaborazione con DeRev (www.derev.com) per supportare progetti di valore sociale in Italia. Da settembre 2015 la piattaforma ha sostenuto, tramite il Modello reward-based, organizzazioni no-profit e start-up dedicate all'innovazione sociale, ospitando le relative campagne per tre mesi, durante i quali il team di DeRev ha offerto loro consulenza e supporto gratuito nella preparazione, gestione e diffusione delle campagne, e Wind Tre ha garantito un contributo a fondo perduto di 5.000 Euro ai progetti che per primi raggiungevano il 50% del loro budget.

Grazie alla preziosa collaborazione della Croce Rossa Italiana e dell'Avis, anche nel 2017 i dipendenti di Wind hanno potuto partecipare alla **donazione di sangue** presso le sedi di Roma, Milano, Ivrea e Pozzuoli. Un gesto semplice, ma importante. Sempre in tema di tutela della salute, oltre 800 dipendenti Wind Tre hanno partecipato anche nel 2017 alla **Race For the Cure**, la maratona per raccogliere fondi per la lotta al tumore al seno e promuovere la sensibilizzazione dell'opinione pubblica sull'importanza della prevenzione. Wind Tre effettua una "matching donation" corrispondente a quanto versato dai dipendenti per le iscrizioni. Complessivamente anche nel 2017 questo ha significato un contributo complessivo pari a quasi 25.000 Euro.

[5] *Stima.*

Nell'ambito della partnership con WWF Italia, Wind Tre ha partecipato a marzo 2017 ad **Earth Hour**, la più grande mobilitazione globale organizzata da WWF contro il cambiamento climatico e per uno stile di vita sostenibile, che coinvolge nel mondo oltre 2 miliardi di persone, promuovendo l'iniziativa nei confronti dei propri clienti e dipendenti con una campagna web e social.

L'iniziativa **Wind Tre adotta una scuola**, svolta in collaborazione con Fondazione Sodalitas, consiste in un percorso formativo e professionale della durata di 7 mesi che accompagna i giovani studenti dalla 4^ alla 5^ superiore e che, parallelamente alla formazione scolastica, li aiuta ad acquisire molte delle competenze necessarie per entrare con successo nel mondo del lavoro. Nell'edizione 2017, da maggio a novembre, 16 professionisti di Wind Tre nelle città di Milano, Roma e Napoli in qualità di "mentori" hanno dedicato oltre 100 ore per ciascuno dei tre istituti scolastici coinvolti tra formazione, incontri e confronti sui temi di più stretta attualità e di utilità in materia di lavoro. Gli studenti vengono supportati nell'evidenziare le proprie aspettative e nell'individuare i propri gap di competenze rispetto alle attese dal mondo del lavoro, e vengono poi seguiti dal proprio mentore di riferimento per tutto il periodo di preparazione allo stage aziendale, da svolgere presso Wind Tre o altre imprese, in un percorso che permette ai ragazzi coinvolti di misurare la crescita e i miglioramenti conseguiti.

Infine, attraverso l'iniziativa **"Insieme Si Può"**, da settembre a dicembre 2017 tutti i dipendenti Wind Tre sono stati coinvolti nel proporre e votare, attraverso la Intranet aziendale, le iniziative di solidarietà destinate a ricevere un contributo da parte dell'Azienda. Una modalità di scelta partecipata della charity, che dà preferenza alle iniziative vicine alle sedi aziendali alle quali i dipendenti possano partecipare anche come volontari.

L'iniziativa ha raccolto ben 40 proposte complessive, sottoposte poi al vaglio di un apposito Comitato, composto da colleghi delle funzioni aziendali legale, finanza, regolamentare e Compliance, che ha controllato gli aspetti legali e organizzativi delle Onlus proponenti e la rispondenza dei progetti presentati ai requisiti richiesti dal regolamento dell'iniziativa, e ammesso infine 30 progetti alla votazione finale sulla Intranet aziendale. Dopo quasi 3.500 voti totali raccolti nel corso di un mese, i quattro progetti più votati, che hanno ricevuto dall'Azienda un contributo pari ad 8.000€ ciascuno, sono risultati Soccorso Clown (per finanziare clownterapia in un ospedale milanese), Invisible Care (per la gestione di apparati di telemedicina e telemonitoring), …E adesso cucino! (per sostenere lezioni di cucina per ragazzi affetti da sindrome di Down) e Joy Summer Camp 2018 (campo estivo per i ragazzi di una delle zone del centro Italia interessate dal terremoto del 2016).

Risultati degli obiettivi 2017

	Avevamo detto:	Abbiamo fatto:
La gestione dei fornitori	Integrare la gestione dell'Albo Fornitori.	**RAGGIUNTO** **La gestione dei fornitori è stata migrata su un unico Sistema.**
	Uniformare i processi relativi ai rapporti con i fornitori.	**RAGGIUNTO** **I processi delle due aziende sono stati uniformati.**
	Identificare un unico software di gestione degli approvvigionamenti.	**RAGGIUNTO** **Il software unico è stato identificato in Oracle Cloud – Fusion.**
La nostra squadra	Focalizzare l'attenzione sul completamento delle selezioni per le posizioni manageriali previste nel nuovo organigramma e sul reclutamento mirato di figure professionali da inserire principalmente nell'area "Digital", per potenziare alcuni progetti strategici.	**RAGGIUNTO**
	Realizzare iniziative di "employer branding" in collaborazione con le Università, per far conoscere la nuova identità aziendale ai giovani neo-laureati.	**RAGGIUNTO** **Sono state realizzate le iniziative "on stage", "job meeting" e testimonianze aziendali.**
	Razionalizzare i processi e le attività relative alla salute e sicurezza sul lavoro portando a fattor comune tutti gli adempimenti tipici e i database di raccolta dei dati.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **Si stanno completando le ultime integrazioni dei database relativi a formazione e sorveglianza sanitaria.**

	Avevamo detto:	Abbiamo fatto:
La nostra squadra	Nel 2017 l'Azienda investirà molto su programmi formativi per la gestione del cambiamento e l'integrazione culturale. I valori aziendali saranno veicolati in modo strutturato affinché siano riconosciuti da tutte le persone dell'Azienda e siano d'ispirazione nei comportamenti quotidiani. A questo fine si svolgeranno iniziative di formazione, comunicazione ed engagement che riguarderanno i vari segmenti della popolazione aziendale anche attraverso meccanismi di "cascading", da capo a collaboratore.	**RAGGIUNTO** **Nel corso del quarto trimestre del 2017 e in coerenza con i modelli di Leadership e di Competenze per i Professional, è partito il progetto di formazione che ha coinvolto manager e coordinatori in una giornata dedicata alla diffusione di tali modelli, con particolare attenzione al processo di Performance Appraisal. In questo senso il processo formativo si è attivato proprio a sostegno del meccanismo del cascading, nell'accezione particolare che quest'ultimo assume nella relazione capo-collaboratore nell'ambito del processo della valutazione e della restituzione/ condivisione del feedback.**
	A livello tecnico, invece, la formazione nel 2017 sarà funzionale ai progetti più strategici di innovazione e trasformazione tecnologica. Vi saranno, quindi, ad esempio, programmi per diffondere alla struttura technology competenze tecniche necessarie all'integrazione delle reti di Wind e H3G, iniziative mirate all'accrescimento delle competenze digitali, oltre, naturalmente, a corsi per rispettare gli adempimenti richiesti dalle normative vigenti e corsi sull'utilizzo dei nuovi software aziendali.	**RAGGIUNTO** **I processi formativi a sostegno dei progetti strategici di innovazione e trasformazione tecnologica sono stati attivati durante il 2017 con particolare riferimento alla partenza delle attività relative all'utilizzo di modelli/approcci quali Lean6Sigma, Agile e Togaf. Il coinvolgimento nelle specifiche attività formative ha coinvolto principalmente le aree tecniche e in parte anche le Business Unit, ai fini del miglioramento dei processi e del sostegno ai team per lo studio e la fattibilità di prodotti e servizi. Le attività formative relative a queste aree sono previste in continuità anche nel 2018. Sempre nel 2017 si è dato inizio ad attività di studio delle necessità formative relative a scenari di nuovo riferimento, quali le evoluzioni tecnologiche della rete (4G/5G – NFV) e la trasformazione digitale delle Technology Operations (D.O.T.). I processi formativi in relazione a questi scenari sono previsti in partenza nel corso del 2018.**

Obiettivi per il 2018

Sistema di Gestione Integrato

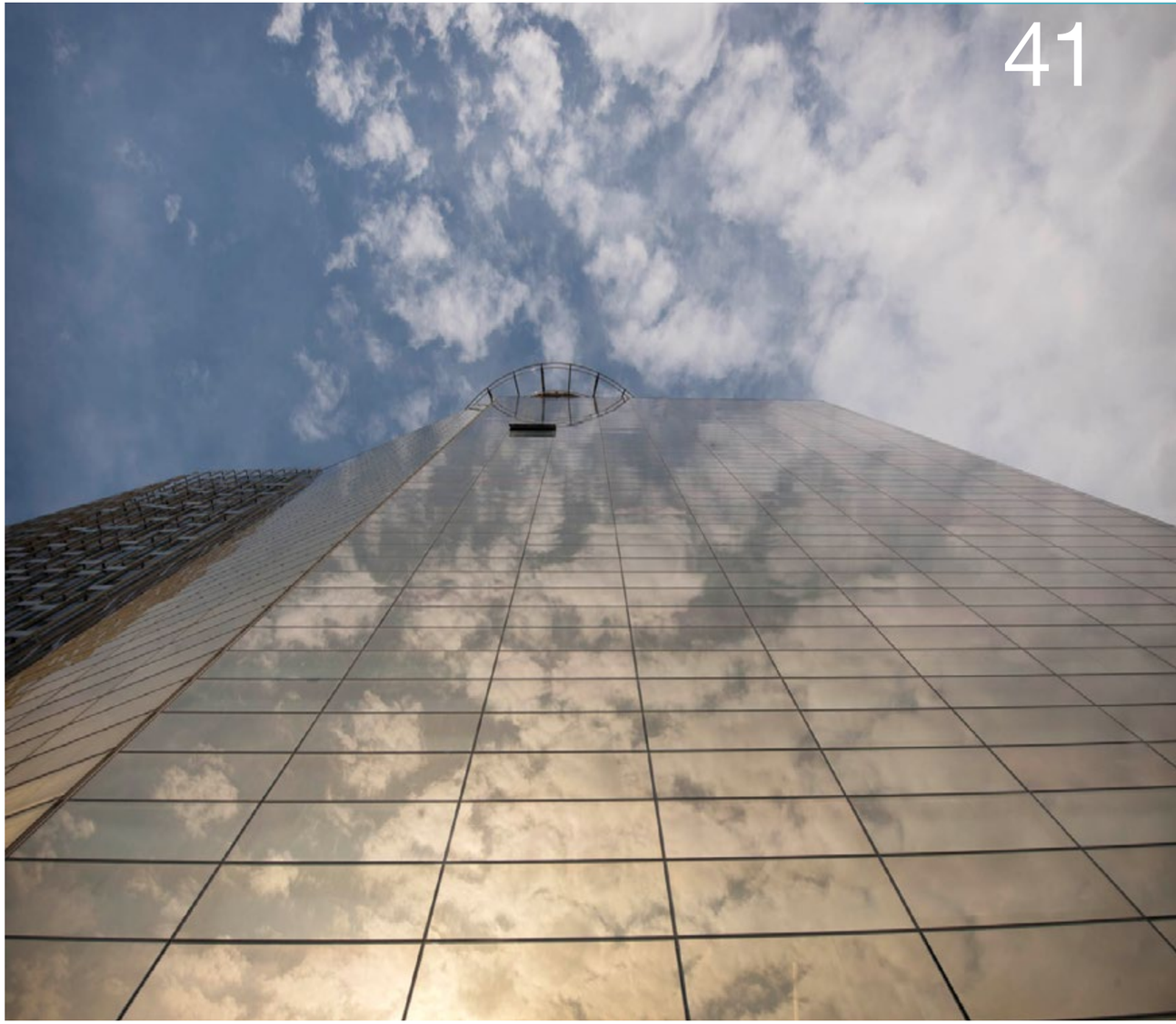
- Adeguare il Sistema di Gestione Integrato certificato alle norme ISO 9001 e ISO 14001 emesse nel 2015.
- Ottenere i rinnovi triennali e le conferme periodiche per tutte le certificazioni che compongono il Sistema di Gestione Integrato.

La gestione dei fornitori

- Aumentare l'efficacia della gestione del fornitore attraverso la revisione e il miglioramento dei processi di qualificazione: la certificazione del fornitore e l'analisi di Compliance dovranno diventare parte di un unico processo la cui implementazione porterà ad una ottimizzazione degli screening di circa il 70%.
- Implementare il software unico Oracle Cloud – Fusion, strumento per la gestione dei processi di Vendor Management, Contract Management e Sourcing e PO Issuing.
- Implementare il processo di Watch List per la gestione ed il monitoraggio di fornitori con problemi commerciali, di Compliance o di servizio.
- Implementare la Governance dei Fornitori con il processo di Supplier Relationship Management, per la misurazione delle performance dei fornitori con definizione di un Modello di Governance dedicato, sulla base di una segmentazione in Tier e livelli di rischio.

La nostra squadra

- Estendere l'utilizzo dello Smart Working, prevalentemente nella Direzione Technology, coinvolgendo circa 250 dipendenti.
- Proseguire le attività formative a sostegno e completamento degli scenari evolutivi tecnologici di Wind Tre, con particolare riferimento alla formazione per i modelli/framework di riferimento già attivati nel 2017 (Lean6Sigma, Agile) e agli scenari tecnologici evolutivi relativi ai processi di trasformazione delle tecnologie (4G/5G e NFV) e alla Digital Transformation delle Operations di Technology (D.O.T.).
- Svolgere percorsi di formazione in relazione alle competenze e ai comportamenti aziendalmente rilevanti e coerenti con quanto emerge dal processo di Performance Appraisal. In particolare la formazione potrà proporre percorsi e progetti a favore dello sviluppo del Digital Mindset della popolazione aziendale, con riferimento sia alle competenze più trasversali e comuni all'Azienda, sia alle skill più specifiche relative ai diversi mestieri e alle diverse famiglie professionali di appartenenza.



42 Milioni

di contatti telefonici per assistenza al cliente

78%

indice di soddisfazione complessiva dei clienti Wind

75%

indice di soddisfazione complessiva dei clienti 3

4,5 Milioni

di download dell'App MyWind

di download dell'App Area Clienti 3

3,1 Milioni

78%

controversie con i clienti risolte con soluzioni concordate

3

contestazioni relative alle comunicazioni commerciali

TORNA ALL'INDICE

Il cliente al centro

La trasparenza e il marketing responsabile

[GRI - 103-1, 103-2 e 103-3]

Ci piace essere chiari

La correttezza e la trasparenza nelle attività di comunicazione e marketing è un tema importante in quanto la soddisfazione del cliente dipende anche da come sono proposte le offerte commerciali e dalla rispondenza tra quanto viene veicolato dalle comunicazioni promozionali, necessariamente brevi e semplificate, e quanto viene successivamente applicato in conformità agli impegni contrattuali sottoscritti dall'Azienda e dal cliente.

In relazione a questo tema, gli impatti in parte sono generati direttamente da Wind Tre, nella misura in cui definisce i messaggi pubblicitari e le clausole contrattuali e dirige e controlla l'attività del Call Center, in parte, invece, derivano dalle sue relazioni di Business con i gestori dei punti vendita sul territorio, poiché anche tali soggetti veicolano le informazioni commerciali al cliente e incidono, quindi, sulle sue aspettative verso il servizio e le condizioni applicate.

Un buon presidio della trasparenza e della responsabilità nelle operazioni di marketing consente di gettare le migliori basi per i rapporti con i nuovi clienti e di conservare la fiducia dei clienti di lungo periodo. Non è un caso che il valore della chiarezza sia comune ad entrambi i brand commerciali con cui opera l'Azienda: "Wind" e "Tre". Si tratta, infatti, di un pilastro irrinunciabile dell'approccio al marketing e, in generale, alla relazione con il cliente.

Alla luce di queste considerazioni, nell'ambito dei suoi processi di marketing, Wind Tre ritiene di fondamentale importanza comunicare le sue offerte commerciali in modo estremamente chiaro.

A tale scopo, le funzioni preposte alle attività di comunicazione, marketing e vendita hanno regolari momenti di confronto con le funzioni legali e regolamentali, per garantire la conformità normativa di ogni iniziativa intrapresa. Inoltre, tutte le campagne di comunicazione dell'Azienda sono preventivamente vagliate dalla Direzione Legal Affairs, che ne verifica la conformità alla normativa ed ai codici di autoregolamentazione in materia.

Per quanto riguarda le comunicazioni diffuse dai punti vendita e da altri fornitori esterni, Wind Tre si accerta della loro correttezza per mezzo di un controllo diretto su tutti i materiali forniti ai punti vendita, con scadenza in genere mensile per garantire continuo aggiornamento, nonché attraverso la gestione verso la rete di vendita di procedure comportamentali e formazione continua. L'Azienda effettua inoltre controlli sulla documentazione di attivazione al fine di garantirne la conformità.

Inoltre, **per dare al cliente la massima possibilità di riscontro e verifica**, l'Azienda mette a sua disposizione una serie di strumenti, come App e siti web, tramite cui monitorare la fruizione del servizio, verificare la correttezza degli addebiti e contattare il servizio clienti per chiedere eventuali chiarimenti. Le recensioni online confermano il forte gradimento di questi strumenti.

I reclami e le controversie relativi ai servizi erogati e agli addebiti fatturati sono gestiti per mezzo del Call Center, che riceve la segnalazione da parte del cliente, verifica la fondatezza della contestazione e, in caso di riscontro positivo, provvede alla risoluzione del contratto o al rimborso di quanto dovuto, risolvendo il reclamo entro 15 giorni.

Nel caso di contratti venduti online, il cliente gode del diritto di recesso entro 14 giorni dall'attivazione. La volontà del cliente deve essere espressa per iscritto (lettera o fax) o verbalmente contattando il Call Center, che provvede alla disattivazione del contratto e all'eventuale rimborso spettante al cliente gestendo la relativa pratica entro 11 giorni.

Una menzione a parte meritano i **servizi VAS** (Value-Added Services), servizi "a valore" che si aggiungono a quelli di base della telefonia (voce e dati). Si distinguono da questi ultimi per il tipo di contenuti e per il sovrapprezzo solitamente applicato rispetto ai servizi base. Vengono anche chiamati Servizi Premium e sono, ad esempio, edizioni digitali di quotidiani e periodici, servizi di musica, film e serie TV, giochi, oroscopi e suonerie, chat e dating e contenuti per adulti. Vengono promossi principalmente tramite mobile ADV (banner, pop-up, ecc.) su siti mobile web.

I servizi VAS sono prodotti e promossi da soggetti diversi dall'operatore telefonico, ma sono fatturati al cliente finale dall'operatore telefonico, che poi, in base a precisi accordi contrattuali, retrocede al fornitore dei servizi il pagamento ricevuto, trattenendo per sé una quota a fronte dei servizi resi (identificazione, autenticazione e riconoscimento del cliente finale, certificazione dei processi di attivazione, pagamento del servizio, informazioni di caring, disattivazione, gestione ed eventuale rimborso del cliente). Nonostante in fase di acquisto sia sempre specificato il nome del fornitore dei contenuti, il fatto che la fatturazione venga gestita dall'operatore telefonico agli occhi del cliente lo rende responsabile delle politiche commerciali attuate per la vendita dei servizi VAS premium e, quindi, l'interlocutore a cui rivolgersi in caso di controversie.

Wind Tre contrasta la vendita non richiesta di servizi a sovrapprezzo con diverse contromisure:
- adozione di Policy di rimborso in caso di contestazione di un servizio;
- adozione di linee guida specifiche per l'acquisto di tali servizi, più restrittive rispetto a quanto previsto dalla regolamentazione in materia, volte a garantire un acquisto consapevole;
- monitoraggio, tramite una società esterna, della comunicazione adottata dai distributori dei servizi, per rilevare eventuali anomalie e sanzionare la violazione delle norme;
- possibilità di ribaltamento ai Content Service Provider dei rimborsi riconosciuti ai clienti.

Anche i reclami e le controversie relativi ai servizi VAS passano attraverso il Call Center, che, a seguito di una segnalazione da parte del cliente in forma scritta (lettera o fax, email o Social Network) o online (contattando il Servizio Clienti), purché entro 60 giorni dall'attivazione del servizio, verifica la fondatezza della contestazione e, in caso di riscontro positivo, provvede alla disattivazione del servizio VAS e al rimborso di quanto dovuto. In tale processo, oltre al Call Center, sono coinvolte anche le funzioni Amministrazione e Digital BU, che si relazionano con i fornitori dei servizi VAS. La crescita, evidente nella tabella, nel numero di reclami riconosciuti è legata alla crescita di volumi, utilizzo e spending medio relativi a questa tipologia di servizi, e quella nell'importo complessivo dei rimborsi è legata anche alla sempre maggior agilità del processo di rimborso.

Controllo delle pratiche commerciali per i servizi VAS	2017	2016	2015
Reclami dei clienti per l'attivazione di servizi non richiesti sulla rete mobile (n.)	793.098	559.464	409.139
Rimborsi riconosciuti ai clienti per servizi VAS non richiesti (n.)	1.365.955	744.915	571.523
Rimborsi riconosciuti ai clienti per servizi VAS non richiesti (Euro)	10.207.461	5.181.585	3.535.514

Tabella 14. Controllo delle pratiche commerciali per i servizi VAS

[GRI - 417 - 3]

Contestazioni di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing	2017	2016 (solo Gruppo Wind)	2015 (solo Gruppo Wind)
Contestazioni di non conformità con conseguente ammenda o sanzione	0	0	0
Contestazioni di non conformità che hanno comportano un'ammonizione	0	0	0
Contestazioni di non conformità a impegni volontari	3	0	0

Tabella 15. Non conformità relative alle comunicazioni commerciali

Nel 2017, a differenza che negli anni precedenti, l'Azienda ha subito 3 contestazioni da parte del Giurì di Autodisciplina Pubblicitaria riguardo ad attività svolte con i Brand Infostrada e Wind. Tali contestazioni, attivate su ricorso dei competitor, hanno riguardato in un caso messaggi pubblicitari sulla velocità di navigazione con fibra ottica per un'area geografica ancora non pienamente coperta dal servizio, e negli altri due l'utilizzo del termine "unlimited" (illimitato) in una maniera che è stata giudicata potenzialmente equivocabile.

Principali progetti del 2017

Offerta commerciale trasparente e responsabile

Il **Brand Wind**, anche nello scenario di mercato del 2017, ha proposto offerte trasparenti con minuti ed Internet illimitati, hot spot incluso e senza costi nascosti. In questa direzione, a giugno 2017 ha lanciato due asset valoriali determinanti: #thewindunlimited e #noextracosti. Queste offerte evitano al cliente di incorrere in extra-costi che potrebbero essere significativi quando il "bundle" viene esaurito, consentendo al cliente di continuare a navigare gratuitamente con ampiezza di banda sufficiente all'utilizzo dei principali social e senza costi aggiuntivi. Inoltre i clienti Wind possono condividere i propri GIGA in Wi-Fi e ricevere notifiche via SMS sulle chiamate perse senza costi aggiuntivi. A novembre 2017, Wind ha offerto ancora più possibilità e libertà di comunicazione con un portafoglio ricco di contenuti: le opzioni hanno raddoppiato infatti SMS e GIGA mantenendo invariato il costo mensile.

In un contesto di mercato sempre più Digital, dominato da una clientela con necessità sempre crescente di Internet, Wind ha continuato nel 2017 a rendere disponibile l'offerta Porta i tuoi amici, che regala sia al cliente che a coloro che passano a Wind 2 GIGA in più per la propria offerta. Per rendere più accessibili

i servizi di telefonia alla clientela over 60, Wind Tre ha messo a disposizione l'offerta Noi Tutti Super 60+, con minuti di conversazione illimitati ad un costo mensile molto contenuto.

All'insegna della massima vicinanza alle persone con disabilità, nel 2017 sono state proposte, a condizioni estremamente favorevoli, due nuove offerte dedicate ai non udenti e ai non vedenti.

Anche per gli studenti titolari della carta IoStudio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Wind Tre ha ideato delle offerte commerciali che permettono di comunicare e accedere a Internet in mobilità a prezzi contenuti.

Il **Brand Tre**, che fin dalla sua nascita si è focalizzato sulla tecnologia e l'innovazione, nel corso del 2017, ha voluto concentrarsi in modo deciso anche sulla chiarezza e la trasparenza, sviluppando offerte innovative e attente ad offrire una esperienza d'uso sempre più facile e veloce per i propri clienti. Questo aspetto, unito a un ventaglio di offerte con contenuti completi ed esclusivi, specialmente per quanto riguarda il traffico Internet, costituisce da sempre il punto di forza del Brand Tre.

La novità più importante introdotta dal Brand Tre nel corso del 2017 è l'introduzione della linea PLAY: una gamma di offerte dedicate a chi ama i social, pensata in particolare per i clienti più giovani e appassionati di tecnologia. Grazie ad un rapporto qualità/prezzo molto competitivo e alla possibilità di abbinare l'acquisto di uno Smartphone, l'offerta PLAY ha avuto un buon riscontro di mercato.

Per i clienti che preferiscono un'offerta tutto incluso, con la possibilità di abbinare anche uno Smartphone, il Brand Tre propone la linea di offerte ALL-IN, che prevedono un pacchetto completo di minuti di conversazione, SMS e GIGA per navigare in Internet, ad un prezzo competitivo. A giugno 2017 questa linea di offerte è stata arricchita con l'opzione GIGA BANK, che permette ai clienti di accumulare il traffico dati non consumato della propria offerta e utilizzarlo nei mesi successivi (con un tetto pari al doppio dell'offerta contrattualizzata), così da disporre di una maggiore flessibilità e di più sicurezza di non incorrere in costi extra.

Inoltre, per le persone con disabilità uditive il Brand Tre ha pensato l'offerta ALL-IN 20, che al costo di 9 Euro al mese dà la possibilità di conversare senza limiti con tutti i numeri nazionali, inviare 2.000 SMS e navigare con 20 GB di traffico.

I clienti più sensibili alle ultime novità tecnologiche trovano nella linea FREE le offerte pensate per loro che, in particolare, consentono di disporre di uno Smartphone nuovo ogni anno, coperto da assicurazione kasko contro i danni accidentali.

Infine nel 2017 è stata lanciata anche la gamma di prodotti 3Cube, abbonamenti Internet con Device incluso che comprendono fino a 50 GB al mese per navigare durante il giorno e la possibilità, grazie al servizio Night Free, di navigare gratuitamente senza limiti di notte (da mezzanotte fino alle 7.59 del mattino) alla velocità del 4G LTE.

Obiettivi per il 2018

Brand Wind

- Offrire un portafoglio "Smart value for money", sempre più vicino alle esigenze della clientela, di tutti i componenti del nucleo familiare e delle comunità straniere residenti in Italia.
- Offrire una Customer Experience di qualità, semplice e trasparente, che esprima fiducia verso il Brand Wind come valore principale del brand.
- Promuovere le nuove sinergie di rete e la convergenza fisso/mobile per garantire fuori e dentro casa, connessione e possibilità di comunicare dai propri dispositivi ed avere un risparmio per tutta la famiglia.

Brand Tre

- Offrire un portafoglio vicino alle esigenze della clientela privata e professional attraverso lo sviluppo di offerte commerciali mirate.
- Generare consapevolezza dei tre valori del Brand Tre (chiarezza, innovazione, tecnologia) offrendo una Customer Experience di qualità, semplice e trasparente.
- Implementare il servizio di rete e la convergenza fisso/mobile per garantire connessione dentro e fuori casa e la possibilità di comunicare dai propri dispositivi per essere always on in un mondo sempre più Digital.

La cura e la soddisfazione del cliente

[GRI - 103-1, 103-2 e 103-3]

Un dialogo continuo

La qualità di un servizio di telecomunicazioni dipende anche, in larga parte, dalla capacità dell'Azienda di dialogare col cliente, rispondendo alle sue domande e soddisfacendo le sue attese in ogni fase della relazione: prima di un acquisto, durante la definizione dell'accordo commerciale, mentre è in corso il rapporto di fornitura, quando si verificano eventuali problemi o cambiano le necessità e le abitudini di comunicazione.

La qualità della relazione con il cliente è garantita innanzitutto da parte delle unità dedicate alla cura del cliente (Customer Care) che operano rispettivamente nell'ambito della BU Consumer, per i clienti Retail dei Brand Wind e Tre, e nell'ambito della BU Business, per la clientela aziendale del Brand Wind Tre Business, in coordinamento inoltre con le unità che gestiscono i canali digitali e i social media.

Alle unità di Customer Care fanno riferimento **34 Contact Center** così ripartiti:
- 9 Contact Center per i clienti Business, di cui 2 interni (uno per il Brand Wind, l'altro per il Brand Tre), e 7 gestiti da fornitori, coordinati e supervisionati da Wind Tre in modo da garantire un servizio sempre rispondente alla strategia aziendale;
- 25 Contact Center per i clienti Retail, di cui 4 interni (due per il Brand Wind e due per il Brand Tre) e 21 gestiti da fornitori, coordinati e supervisionati da Wind Tre in modo da garantire un servizio sempre rispondente alla strategia aziendale; di questi ultimi, 17 sono in Italia e 4 all'estero.

Più precisamente i Contact Center rispondono ai numeri:
- Servizio 1928 per clienti Business del marchio Wind Tre Business;
- Servizio 155 per clienti Retail del marchio Wind fisso e mobile;
- Servizio 139 per clienti Business del marchio 3;
- Servizio 133 per clienti Retail del marchio 3.

I Contact Center hanno l'obiettivo di fidelizzare i clienti attraverso team specializzati per segmento di mercato (Retail e Business), capaci di farsi interpreti delle esigenze dei clienti lungo l'intero ciclo di vita del servizio. Le attività tipiche consistono nel fornire informazioni di carattere commerciale, tecnico e amministrativo, nonché attuare le disposizioni del cliente e seguire la gestione delle segnalazioni di eventuali guasti e reclami. Grazie a queste occasioni di contatto è possibile raccogliere tempestivamente la "voce del cliente", ritenuta dall'Azienda un grande valore poiché consente di recepire preziosi suggerimenti di miglioramento del servizio e dell'offerta.

Altri servizi che consentono la comunicazione tra l'Azienda e i suoi clienti sono i **canali digitali**.

Wind Tre gestisce i siti web Wind.it, Tre.it e Infostrada.it, in cui vengono descritte le nuove offerte e le modalità di attivazione dei vari servizi. Tali siti permettono anche di accedere all'Area Clienti, in cui sono disponibili le informazioni utili per i clienti, quali, ad esempio, i piani tariffari attivati e i consumi effettuati. Dall'Area Clienti è anche possibile mettersi in contatto via chat con il servizio di assistenza.

Per il segmento di clienti Business è disponibile un'apposita sezione sia in Wind.it/Business, sia in Tre.it/Business. Nel 2017 è stato lanciato il sito windtrebusiness.it, volto a sostituire progressivamente le due aree Business distinte, che presenta contenuti di assistenza, funzionalità di Self Care sia consultative che dispositive, ed accesso all'Assistenza Clienti.

Le App principali, scaricabili da Google Play e Apple Store, sono:
- MyWind, rivolta ai clienti Retail del Brand Wind;
- Wind Talk Business, già disponibile da diversi anni, rivolta ai clienti Business del Brand Wind;
- Area Clienti 3, rivolta ai clienti sia Retail che Business del Brand Tre;
- Wind Tre Business, introdotta nel 2017, supporta i clienti Business di entrambi i Brand Wind e Tre.

Queste App, in analogia all'Area Clienti dei siti web, permettono di monitorare i consumi, effettuare le ricariche, verificare la copertura della rete, trovare il negozio più vicino, monitorare le offerte attivate.

Download e accessi (milioni)	2017	2016	2015
Download MyWind	4,56	4,27	3,38
Download Area Clienti 3	3,10	3,81	3,15
Accessi MyWind	482	487	301
Accessi Area Clienti 3	355	432	330

Tabella 16. Download e accessi alle App

Nell'ambito dei **Social Network**, l'Azienda gestisce ben 20 canali complessivi. I brand commerciali Consumer "Wind" e "3" dispongono di canali su tutti i principali social (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, LinkedIn, Google+), il Brand Wind Tre Business dispone di un canale Facebook, un canale Twitter ed un canale Google+, mentre il Brand VEON opera attraverso quattro canali (Facebook, Twitter,

Instagram e Youtube). Infine l'Azienda dispone di due canali istituzionali Wind Tre, su Twitter e LinkedIn, dedicati alle attività dell'Azienda ed alla comunicazione non commerciale.

Nel corso del 2017, sui Social Network sono state svolte attività significative volte a garantire l'awareness dei brand aziendali e la visibilità di tutte le relative offerte. Oltre alle campagne commerciali, alcune delle quali con stream editoriali dedicati, i canali social hanno sostenuto anche progetti speciali e sponsorizzazioni. Tra queste, i canali del Brand Wind si sono distinti per il sostegno a eventi musicali come Wind Music Awards e Wind Summer Festival, mentre per il Brand Tre un'importante presenza social è stata dedicata all'evento dei David di Donatello, con copertura social prima dell'evento e live.

Uno sforzo importante è stato dedicato anche alla nuova veste del Brand Tre, con il sostegno alla campagna "The Future you want" attraverso la presenza su social di stream editoriale, post originali, citazioni e hashtag dedicato. A giugno, infine, il lancio del nuovo Brand Wind Tre Business è stato sostenuto con pagine dedicate sia su Facebook che su Twitter.

L'utilizzo dei formati innovativi per editoriali di offerta e di engagement/entertainment, tra cui gif animate, cover dinamiche, video teaser, immagini/video divertenti, ha influito notevolmente nell'aumento e mantenimento di alti indicatori di engagement e sentiment per tutti i brand.

Followers canali social	**2017**	**2016**	**2015**[6]
Facebook Wind	1.289.059	1.091.491	945.770
Facebook H3G	939.650	832.646	722.525
Twitter Wind	123.365	114.891	93.283
Twitter H3G	174.097	171.287	149.874

Tabella 17. Followers sui principali canali social

In tutti i casi l'Azienda tiene sotto controllo la qualità del servizio di comunicazione con il cliente, monitorando regolarmente alcuni indicatori chiave, quali, ad esempio, la qualità percepita sul servizio di Customer Care e il Net Promoter Score relativo al servizio clienti.

La qualità del servizio di Customer Care è un elemento fondamentale nell'ambito delle strategie di marketing e commerciali dell'Azienda: una gestione accurata permette, infatti, di mantenere la fiducia accordata dai clienti e la buona relazione costruita con loro e, di conseguenza, favorisce la crescita e lo sviluppo dell'Azienda. Con questa consapevolezza, quindi, Wind Tre dedica la massima attenzione alle modalità di relazione coi i suoi clienti.

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

Indicatori della qualità del servizio di assistenza al cliente		**2017**	**2016**	**2015**
Contatti tramite telefono (n.)	Business	1.988.274	2.113.189	2.098.875
	Retail	40.558.945	38.980.940	33.562.915
	Totale	**42.547.219**	**41.094.129**	**35.661.790**
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	Business	319.096	249.665	257.961
	Retail	4.358.724	4.391.152	5.240.589
	Totale	**4.677.820**	**4.640.817**	**5.498.550**
Indicatore di Customer Satisfaction (scala 10-100)	Retail Wind	82,5	83,3	82,5
	Retail 3	72,2	67,2	68,5
Net Promoter Score del Servizio Clienti per il mobile (da -100 a +100)*				
	Retail Wind	20	27	23
	Retail 3	0	3	6

Tabella 18. Assistenza al cliente

**Il "Net Promoter Score" è rilevato chiedendo ai clienti se consiglierebbero o meno a un'altra persona un dato servizio; l'indicatore è calcolato come somma algebrica tra "promotori" e "detrattori" (il valore zero indica quindi giudizi "neutrali").*

All'interno dell'organizzazione aziendale la responsabilità di garantire elevati standard di Customer Care compete alle unità Customer Care Operations, che operano nell'ambito della Consumer BU e della Business & Wholesale BU, rispettivamente per i clienti Retail e Business. Le unità Customer Care Operations hanno la responsabilità di garantire la gestione "end-to-end" dei processi di cura del cliente,

[6] *Per l'anno 2015 si tratta di dati stimati.*

assistendolo, ove necessario e possibile, in modo proattivo, al fine di assicurare il miglior utilizzo del servizio dal punto di vista tecnico ed economico, ed informandolo di eventuali anomalie che possano modificare, anche se temporaneamente, gli standard dei servizi in termini di uso e costi.

Attraverso la **Carta dei Servizi**, adottata in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), l'Azienda informa i clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti (ad esempio, in relazione ai tempi di attivazione del servizio e per la riparazione degli eventuali guasti). Tale documento, disponibile sui siti istituzionali e di brand, viene aggiornato ogni volta che lo impongono la commercializzazione di nuovi servizi o particolari disposizioni delle Autorità che vigilano sul mercato, nonché quando variano i target degli indicatori di prestazione.

Obiettivi e risultati sono disponibili, con aggiornamento semestrale, su http://www.windgroup.it/it/consumatori/cartaservizi.phtml per il Brand Wind, e su http://www.tre.it/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/documenti/carta-servizi-h3g per il Brand Tre.

Cerchiamo soluzioni condivise

Nell'eventualità di controversie con i clienti, Wind Tre utilizza due tipi di strumenti di conciliazione, per ridurre il ricorso alla giustizia ordinaria:

- un tentativo di conciliazione, previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), col supporto di una parte terza (come i Co.Re.Com. - Comitati regionali per le comunicazioni) per trovare una soluzione bonaria. In caso di esito negativo, l'utente può chiedere all'AGCom e ai Co.Re.Com da essa delegati, la definizione della controversia o può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria;
- la procedura ADR, svolta dalle Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU. Per ogni conciliazione conclusa con esito positivo, le Associazioni dei Consumatori si vedono riconosciuto un contributo di 35 Euro (in quanto la conciliazione è gestita online) da parte del Ministero dello Sviluppo Economico (i fondi provengono dalle sanzioni comminate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per pratiche commerciali scorrette), e di un contributo di 20 Euro da parte dell'impresa che ha gestito la conciliazione. Condizione indispensabile alla Conciliazione Paritetica è la presentazione di Reclamo, anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, da parte dei clienti. Anche tali reclami vengono tempestivamente gestiti con alto tasso di conciliazione.

Conciliazioni/Controversie gestite innanzi a Co.Re.Com/ AGCom	2017		2016		2015	
	Wind	3	Wind	3	Wind	3
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.Re.Com[7]	11.226	9.890	9.192	12.690	9.528	12.804
Soluzione concordata tra le parti	79%	78%	75%	61%	76%	60%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di definire la controversia	8%	11%	11%	9%	8%	7%

Tabella 19. Controversie con i clienti

Nel 2017 è stato revisionato e armonizzato il Modello aziendale di Gestione delle Controversie con i clienti, internalizzando la gestione della maggior parte delle conciliazioni e risolvendo tempestivamente i reclami, sia per quanto riguarda le conciliazioni/controversie gestite innanzi a Co.Re.Com/AGCom, che le domande di conciliazione paritetica. Sono stati espletati circa 8.000 Reclami da Associazioni di Consumatori con una percentuale di esito positivo che si attesta a circa la metà delle richieste ricevute.

Reclami Associazioni Consumatori[8]/Domande di conciliazione paritetica	2017			2016		2015	
	Wind	3	Totale	Wind	3	Wind	3
Reclami da Associazioni dei Consumatori	5.500	2.500	**8.000**	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Accoglimento Reclamo da Associazione dei Consumatori	57%	24%	**47%**	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Domande di conciliazione paritetica	1.652	2.173	**3.825**	1.514	2.924	1.674	3.345
Istanze gestite[9]	1.489	1.868	**3.357**	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Istanze con esito positivo	1.398	1.782	**3.180**	1.220	1.598	n.d.	n.d.
Incidenza delle domande con esito positivo	94%	95%	**95%**	81%	55%	n.d.	n.d.

Tabella 20. Reclami e domande di conciliazione

[7] Il dato 2015 di Wind, che nel precedente Rapporto di Sostenibilità era di 9.337, è stato modificato per comprendere anche le concilazioni in Camera di Commercio.

[8] I reclami da Associazioni dei Consumatori vengono tracciati solo dal 2017; ciò per conformità alla nuova normativa, che prevede per l'accesso a conciliazione paritetica l'obbligo di reclamo scritto tramite Associazione dei Consumatori. Anche il numero di istanze effettivamente gestite viene tracciato a partire dal 2017.

[9] La differenza nell'arco dell'anno solare tra domande presentate e istanze risolte deriva dal tempo di gestione delle pratiche.

Per quanto concerne i contenziosi con i clienti, le doglianze più frequenti riguardano: inadempimento contrattuale, disconoscimento del contratto, contestazione di fatture e addebiti, disservizio tecnico, trattamento di dati personali, servizi a sovraprezzo, SMS premium, contenuti dei portali web, insufficiente copertura di rete, portabilità di servizi tra gestori, recesso o risoluzione contrattuale, sospensione o disattivazione dell'utenza.

Anche in questo ambito, nel 2017 è stato revisionato e armonizzato il Modello aziendale di Gestione, che prevede di procedere alla costituzione giudiziale su tutte le posizioni notificate, senza margini di transazione ante giudizio, se non in casi effettivamente fondati.

Contenziosi con i clienti	2017			2016			2015		
	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale
Pendenti al 31.12.2017	7.071	1.998	**9.069**	5.600	1.190	**6.790**	5.600	590	**6.190**
Sentenze favorevoli	75%	28%	**65%**	74%	2%	**61%**	75%	n.d.	**n.d.**

Tabella 21. Contenziosi con i clienti

[GRI - 102-43]

L'ascolto della soddisfazione dei clienti

Il livello di soddisfazione del cliente viene monitorato con regolarità facendo riferimento a prassi aziendali che nel corso degli anni si sono rivelate efficaci.

La rilevazione avviene attraverso un questionario telefonico che comprende domande su:
- soddisfazione complessiva, soddisfazione rispetto alle aspettative e in confronto ad un operatore ideale;
- loyalty, ovvero con quale probabilità il cliente continuerà ad utilizzare il servizio, e "passa parola";
- tariffe e promozioni (trasparenza, chiarezza, semplicità, economicità, anche per le tariffe Internet e per le promozioni);
- Customer Care (fruibilità dei risponditori automatici IVR, facilità di raggiungimento, risoluzione del problema, cortesia degli operatori di Contact Center);
- servizi della rete voce ed Internet (qualità, copertura casa/lavoro);
- Customer Relationship Management;
- ricarica, credito residuo, website, App;
- pubblicità ed immagine.

Anche nel 2017 l'Azienda ha misurato il grado di soddisfazione dei clienti attraverso interviste telefoniche specifiche per ciascun mercato, svolte da una società esterna indipendente. L'indagine è stata realizzata con cadenza trimestrale, effettuando 1.000 interviste ai clienti Mobile Consumer e utilizzando un campione di clienti rappresentativo per area geografica, per tipologia di contratto (contratto pre-pagato o abbonamento), classe di spesa (top, medium e low) e anzianità di contratto.

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction (scala 10-100)	Brand Wind			Brand 3		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Soddisfazione complessiva	78,4	79,7	81,2	75,1	74,8	n.d.
Soddisfazione in rapporto alle aspettative dei clienti	78,3	80,1	82,1	75,7	74,8	n.d.
Soddisfazione in rapporto ad un operatore ideale	76,9	78,2	80,0	72,9	70,3	n.d.
Tariffe	79,3	79,4	n.d.	77,4	74,9	n.d.
CRM	80	83,5	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
ADV	78,2	79,5	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Servizi di Customer Care	81,6	83,9	83,1	74,8	68,6	n.d.
IVR - Interactive Voice Response	74,2	77,2	76,4	67,0	60,0	n.d.
Operatore di Call Center	88,5	89,3	88,8	84,3	78,1	n.d.
Fedeltà del cliente	86,9	86,8	88,6	85,9	84,6	n.d.
Tendenza al "passaparola"	76,7	79,6	80,4	73,4	72,9	n.d.
Efficacia della pubblicità	78,2	79,5	81,2	72,5	67,7	n.d.

Tabella 22. Risultati delle analisi di Customer Satisfaction

Principali progetti del 2017

Sviluppo del Modello di servizio “cross channels”

Il 2017 ha visto lo sviluppo sia sui canali Consumer che sui canali Business del Modello di servizio “cross channels” che consente all’operatore del Servizio Clienti di vedere tutte le interazioni generate dal cliente su diversi canali di comunicazione. In questo modo è possibile non solo attuare una gestione più efficace, trasversale e indipendente dal canale attraverso il quale i clienti interagiscono con il Servizio Clienti (telefono, lettera, e-mail, Social Network, App, etc.) ma anche avere una visibilità semplice ed integrata di tutte le interazioni generate dal cliente, passando da un canale all’altro anche nell’ambito della stessa richiesta di assistenza.

Evoluzione dei canali Wind Tre Business

Sulla clientela aziende, in coerenza con gli obiettivi prefissati e in parallelo al lancio del nuovo Brand Wind Tre Business, il 2017 ha visto finalizzare importanti investimenti che hanno prodotto il lancio di un nuovo sito web, una nuova App e nuovi account sui Social Channels dedicati ai clienti dei mercati SME (Small & Medium Enterprise) e Large (grandi aziende). La nuova App Wind Tre Business, nata a luglio 2017 è dotata di navigazione FAQ, funzionalità di Self Care consultativo; tali funzionalità si andranno ad arricchire mano a mano includendo quelle dispositive; in parallelo si aprirà l’accesso all’Assistenza Clienti. La Wind Talk Business inoltre è dotata di funzionalità di instant messaging con accesso all’Assistenza Clienti e Self Care sia consultativo che dispositivo. Il nuovo website Wind Tre Business è stato lanciato a giugno 2017, inglobando le stesse funzionalità del precedente sito Wind.it/Business e, a tendere, del sito 3.it/Business. Il nuovo sito è dotato di FAQ e sezione e.care con funzionalità consultative e dispositive ed accesso all’Assistenza Clienti, e introduzione di nuove funzionalità di self service sui canali digitali.

Tutti i canali di comunicazione lanciati nel 2017 sono stati e continueranno ad essere in costante sviluppo per migliorarne l’usabilità, autonomia, la velocità e l’efficacia nel rispondere alle esigenze del cliente finale. Questi strumenti sono stati creati facendo ricorso alle più recenti tecnologie, che comprendono funzioni concepite per interagire con i clienti in modo innovativo. In particolare, si tratta di soluzioni altamente specializzate che consentono al cliente una gestione largamente autonoma, grazie all’uso dei cosiddetti bot (o chat bot), cioè software di intelligenza artificiale che possono rispondere alle domande poste via chat da una persona, ma anche grazie a strumenti che permettono al cliente di comunicare con un operatore umano tramite differenti Device (PC, Smartphone, Tablet, telefono, e-mail, etc.).

Risultati degli obiettivi 2017

Avevamo detto:	Abbiamo fatto:
Sviluppare ulteriormente il Modello di servizio “cross channels”, che consente all’operatore di vedere e considerare tutte le interazioni generate dal cliente su diversi canali di comunicazione (telefono, lettera, e-mail, Social Network, App, etc.), rendendo sempre più efficace l’interazione tra il cliente e il servizio di assistenza.	**RAGGIUNTO** **Wind Tre sta lavorando per raffinare ulteriormente le piattaforme in modo che ogni interazione del cliente sia visibile in tempo reale dagli operatori di Customer Care a presidio di qualsiasi canale, minimizzando le manualità interne.**
Continuare ad investire sui canali digitali, introducendo nuove funzionalità di self service ed ottimizzando quelle esistenti.	**RAGGIUNTO**
Ripetere le rilevazioni periodiche di Customer Satisfaction e confermare i risultati più positivi rilevati nel 2016.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **Non tutte le rilevazioni hanno confermato i risultati positivi ottenuti nel 2016.**

Obiettivi per il 2018

- Sviluppare ulteriormente le funzionalità dei canali digitali, migliorando l'esperienza d'uso del cliente e intervenendo sulla progettazione dell'interfaccia utente.
- Coinvolgere il personale del Customer Care in progetti di formazione in e-learning volti a migliorare la professionalità e le competenze. Più precisamente:
  - svolgere 30.000 ore di formazione in e-learning;
  - svolgere corsi di empowerment per la formazione di team rivolti a circa 50 formatori;
  - svolgere corsi di web writing, per migliorare l'efficacia della comunicazione di circa 80 analisti di processo.
- Attestare le competenze di tutte le figure professionali (sia interne che dei fornitori): dagli Operatori ai team leader, dai formatori agli analisti di processo, al fine di assicurare qualità ed omogeneità nella gestione delle richieste dei clienti.
- Investire su un Modello di servizio "cross channels" che consente all'operatore del Servizio Clienti di vedere tutte le interazioni generate dal cliente su diversi canali di comunicazione. In questo modo è possibile non solo attuare una gestione più efficace, trasversale e indipendente dal canale attraverso il quale la Customer Base interagisce con il Servizio Clienti (telefono, lettera, e-mail, Social N etwork, App, etc.), ma anche avere una visibilità semplice ed integrata di tutte le interazioni generate dal cliente, nonché passare da un canale a un altro anche nell'ambito della stessa richiesta di assistenza.
- Investire sui canali digitali introducendo nuove funzionalità di self service ed ottimizzando quelle esistenti.
- Far convergere le piattaforme di gestione dell'assistenza al cliente in modo da realizzare un ambiente unico per gestire i clienti dei differenti brand commerciali.
- Completare l'evoluzione del Modello di servizio del Customer Care Business per assicurare una gestione efficace e personalizzata in funzione della tipologia, servizio, contratto e caratteristiche del cliente gestito. In particolare nel 2018 il Modello di servizio tenderà ad introdurre, oltre a quanto descritto, la possibilità di attivare gestioni transitorie dedicate a cluster di clienti accomunate da particolari eventi o caratteristiche, e la suddivisione della clientela in portafogli assegnati a team dedicati, creando in questo modo un rapporto di conoscenza e fidelizzazione con il cliente.

46%

incremento
del traffico dati
su rete mobile

incremento
del traffico dati
su rete fissa

37%

95%

italiani raggiunti
dalla rete 4G
di Wind Tre
in outdoor

36.000
km

di dorsale
in fibra ottica
ad alta velocità
(backbone)

di Terabyte
di traffico dati

2,7
Milioni

TORNA ALL'INDICE

Le infrastrutture tecnologiche

Una rete affidabile e capillare

Lavoriamo alla rete più competitiva

[GRI - 103-1, 103-2 e 103-3]

Una rete affidabile ed estesa è il presupposto per l'erogazione di tutti i servizi di telefonia (voce e dati) e concorre in modo determinante alla percezione della qualità del servizio da parte del cliente. Per questo Wind Tre considera la qualità della rete, sia mobile che fissa, un asset fondamentale per il suo Business.

Grazie all'affidabilità e all'estensione della sua infrastruttura di rete, Wind Tre produce indirettamente degli impatti positivi per la collettività a livello economico, ma anche informativo, sociale e relazionale, con riferimento sia al mondo imprenditoriale, sia ai privati cittadini.

Wind Tre eroga i suoi **servizi di traffico voce e dati** attraverso **due reti mobili, attualmente in fase di integrazione**, derivanti dagli asset delle due società che l'hanno originata, ed **una rete fissa**, appartenuta a Wind. Tali infrastrutture sono di proprietà dell'Azienda, che definisce le linee strategiche relative al loro sviluppo e controlla che le operazioni previste vengano svolte, dal proprio personale o da fornitori esterni, secondo le modalità pianificate.

Le prestazioni delle reti sono ritenute strategiche dall'Azienda, in quanto leve importanti per la competitività sul mercato. È per questo motivo che l'Azienda concentra in tale ambito la maggior parte dei suoi investimenti.

La progettazione, lo sviluppo e la gestione delle reti compete ad una funzione aziendale preposta, cioè la divisione Technology, che si avvale di risorse interne e di contratti di servizio con terze parti.

Traffico Dati (Tb)	**2017**	**2016**	**2015**
Mobile	811.319	556.610	384.960
Fissa	1.933.984	1.408.954	1.022.698
Totale	**2.745.303**	**1.965.565**	**1.407.658**

Tabella 23. Traffico dati

Negli ultimi anni il traffico da rete mobile e fissa ha subito un rapido incremento: nel 2017 il traffico dati mobile è cresciuto del 46% rispetto all'anno precedente, mentre quello su rete fissa è cresciuto del 37%, trainato principalmente dalla diffusione della rete in fibra ottica.

L'incremento continuo ed esponenziale delle aspettative di performance tecnica da parte del cliente induce l'Azienda a gestire la sua rete con la massima attenzione, affinché possa soddisfare pienamente le richieste del mercato attuali e future, in termini di copertura territoriale e qualità del segnale, sia all'aperto (outdoor) che al chiuso (indoor). Le architetture di rete sono volutamente ridondate per ovviare all'eventuale indisponibilità temporanea di singoli elementi. Le performance di rete sono costantemente monitorate e i trend di traffico sono rendicontati e analizzati con cadenza quotidiana e settimanale. Gli obiettivi di prestazione della rete sono stabiliti in modo da garantire uno standard elevato del livello di servizio e soddisfare le attese di traffico prevedibili. La rete è monitorata da un NOC (Network Operation Center), cioè un "centro di controllo" perennemente attivo.

La rete mobile

[GRI - 203-1 b e c]

A seguito della fusione tra Wind e H3G, l'Azienda è impegnata nella progressiva **integrazione delle 2 infrastrutture di rete mobile**, traguardo già raggiunto nella città di Trieste ed Agrigento e in fase avanzata a Roma, Milano, Alessandria, Ascoli Piceno, Bologna, Prato, Rimini, con effetti positivi per i clienti, che possono disporre di una migliore connettività, sia in termini di copertura, sia dal punto di vista della qualità del segnale, soprattutto all'interno degli edifici. Questo è il principale obiettivo che l'Azienda si è posta nel 2017 per quanto riguarda la gestione delle sue infrastrutture e si prevede un forte impegno in questa direzione anche nei prossimi anni, per arrivare ad una rete capillare ed estesa, con oltre 20.500 siti di trasmissione sull'intero territorio italiano.

Parallelamente, Wind Tre è fortemente impegnata, insieme a diversi partner, nello sviluppo della tecnologia 5G, che permette uno scambio di dati molto più veloce di quello attualmente possibile, consentendo connessioni massive tra macchine, presupposto per la diffusione dell'Internet of Things. (v. capitolo successivo).

"Il 5G non è solo velocità, ma è una tecnologia che crea un ecosistema per innovare e portare sul mercato applicazioni e soluzioni in ambiti diversi: telemedicina, education, Smart Home, Smart City e Realtà Aumentata"

Jeffrey Hedberg
Amministratore Delegato di Wind Tre

[GRI - 203-1]

Nel 2017 l'Azienda ha investito circa **480 milioni di Euro per il miglioramento delle sue infrastrutture,** una cifra difficilmente paragonabile a quelle degli anni precedenti, per via della riorganizzazione societaria e della conseguente esigenza di integrazione delle reti pre-esistenti.

	Traffico voce e dati		
	2G (GSM)	3G (UMTS/HSPA)	4G (LTE)
Livello di copertura della rete mobile outdoor (%)	99,9%	98,8%	95,3%

Tabella 24. Livello di copertura della rete mobile outdoor

Il 30 Settembre 2017 si è verificata un'interruzione di servizio sulla rete fissa a causa di un guasto tecnico su un apparato Nokia in dotazione ad alcune migliaia di clienti Infostrada. Wind Tre ha provveduto a sostituire tutti i modem soggetti al guasto nelle settimane successive. Nello stesso periodo, non si segnalano significative interruzioni di servizio sulla rete mobile.

GSM/GPRS	
Radiating sites (ON AIR)	14.780
BSC (Base Station Controllers)	255
MSC (Mobile Switching Centers)*	30
HLR (Home Location Register, FE, CUDB)*	20
SGSN (Service GPRS Support Node)/MME**	13
GGSN (Gateway GPRS Support Node)/PGW/SGW**	14
UMTS	
Node B (ON AIR)	25.054
RNC (Radio Network Controller)	273
MGW (Mediagateway)	48
LTE	
Enodeb (ON AIR)	12.982
HSS (FE, CUDB, Monolitici)	8

** Condiviso con GSM/UMTS ** Condiviso con UMTS/LTE*

Tabella 25. Caratteristiche tecniche della rete mobile di Wind Tre

La rete fissa

Per quanto riguarda la rete fissa, Wind Tre ha 1.958 siti LLU per le connessioni ad abbonati diretti, con una capacità pari a circa 3,462 milioni di linee e un layer di interconnessione a 32 GW IP della rete di TIM, che permettono la Carrier Selection "indirect" in tutta Italia, così come i servizi WLR. A partire dal 2015, Wind Tre ha investito sulla fibra attivando i servizi a banda ultra larga che a fine 2017 raggiungevano circa il 52% della popolazione italiana attraverso le tecnologie Fiber To The Cabinet (FTTC) e Fiber To The Home (FTTH).

La rete nazionale di commutazione consiste di:
- una rete IMS costituita da 4 Call Control Nodes;
- una rete legacy di 39 centrali locali TDM;
- una rete di transito NGN interna costituita da 4 Media Gateway Controller e 42 Trunking Gateway.

Tale rete è completata per la gestione delle interconnessioni TDM/VoIP da:
- una rete dedicata all'interconnessione con gli Operatori internazionali costituita da 4 Media Gateway Controller e 12 Trunking Gateway;
- un layer di I-SBC per l'interconnessione con gli Operatori nazionali.

Al 31.12.2017 la rete fissa di Wind Tre copre il 70% della popolazione italiana con servizi a banda larga ADSL.

Estensione della rete fissa	2017	2016	2015
Dorsale di rete ad alta velocità (backbone) in fibra ottica (km)	35.926	34.997	33.459
Rete in Area Metropolitana - MAN (km)	6.786	6.656	6.596
Collegamenti radio (n.)	27.966	30.317	29.340

Tabella 26. Estensione della rete fissa

Dal punto di vista della rete trasmissiva, al servizio dei Business fisso e mobile, l'Azienda è in grado di gestire tutto il traffico della dorsale di rete ad alta velocità (backbone) in fibra ottica su infrastrutture proprie.

L'infrastruttura per il traffico dati è costituita da una rete IP, con oltre 50 POP (Point of Presence), attraverso i quali è possibile accedere ai servizi Internet diretti (xDSL) e indiretti, nonché alla rete privata virtuale per servizi aziendali (xDSL, Fibra Ottica). I nodi d'accesso alla rete IP sono costituiti da 61 BRAS per i servizi Consumer e da 84 Edge Routers per l'utenza Business, dislocati nei PoP per garantire la copertura ottimale del territorio nazionale.

[GRI - 203-1b]

Le emissioni elettromagnetiche

Wind Tre è consapevole del fatto che l'elettromagnetismo prodotto dalla sua infrastruttura di rete susciti delle preoccupazioni nell'opinione pubblica. Per questo si impegna, oltre che nel monitoraggio costante delle sue emissioni, anche nell'approfondimento scientifico di tale tema e nel fornire un utile contributo all'accrescimento della cultura collettiva in questo ambito. Inoltre, grazie alla partecipazione alle attività in sede UE nei tavoli di lavoro Horizon2020 e 5GPPP, Wind Tre ha modo di seguire l'evoluzione su questi temi anche a livello Europeo.

Le attività di monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche condotte da Wind Tre hanno sempre fatto registrare valori inferiori a quelli stabiliti dalla normativa italiana, la quale prescrive limiti decisamente più restrittivi di quelli applicati nel resto d'Europa.

In Italia, infatti, i limiti sono fissati per tutte le bande di frequenza in 20 v/m, valore che si riduce a 6 v/m in tutte le zone residenziali con permanenza superiore alle quattro ore continuative. Le differenze nei valori massimi delle emissioni consentite tra i Paesi Europei e l'Italia sono, per alcune bande di frequenza, sino a 15 volte inferiori[10], ciò a conferma dell'approccio estremamente cautelativo adottato dal nostro Paese per tutte le tecnologie radio (400 - 900 - 1800 MHz e oltre 2 GHz).

Wind Tre ha inoltre una particolare attenzione verso i temi ambientali, come dimostra la scelta di dotarsi di un Sistema di Gestione certificato ISO 14001, con cui l'Azienda ha avviato un ciclo virtuoso per ottenere prestazioni che vadano oltre gli obblighi di legge.

Per i nuovi impianti così come per gli ampliamenti Wind Tre effettua un monitoraggio preventivo delle emissioni elettromagnetiche, per garantire che il livello di emissioni complessivo nell'area interessata – che include tutte le fonti in esso presenti (ripetitori radio-tv, etc.) – rimanga entro i livelli previsti dalla normativa anche a valle dell'installazione o dell'ampliamento.

Una volta acquisite le autorizzazioni delle ARPA competenti, prima dell'attivazione, l'Azienda opera, attraverso i più moderni sistemi di controllo remoto, il monitoraggio costante dei contatori per garantire che gli apparati non superino il livello di potenza e di emissioni stabilite per l'area in oggetto. Le ARPA, in base alle dichiarazioni fatte dagli Operatori sui livelli di potenza trasmessa e sulle tecnologie installate sui propri apparati, effettuano controlli periodici a campione o a seguito di eventuali segnalazioni.

A partire dal 2015, inoltre, vengono resi disponibili sui siti delle ARPA regionali (collegamenti disponibili su http://www.isprambiente.gov.it/it/sistema-nazionale-protezione-ambiente/ARPA-APPA) i dati di monitoraggio degli impianti a cui si applica la normativa del 12/12/2014[11], che richiede la verifica della potenza media giornaliera.

Al 31 dicembre 2017, sono 5 i contenziosi pendenti in Wind Tre relativi a problematiche afferenti i campi elettromagnetici, conseguenti all'installazione di stazioni radio base, invariati rispetto ai 5 presenti al 31 dicembre 2016.

Principali progetti del 2017

"Con gli investimenti disponibili stiamo rinnovando completamente la nostra infrastruttura, sostituendo tutti gli impianti radio con quelli di ultimissima generazione, pronti per il prossimo step: il 5G."

Benoit Hanssen
Chief Technology Officer di Wind Tre

Lo sviluppo della tecnologia 4G LTE per la rete mobile

Nell'ultimo anno Wind Tre ha proseguito un importante piano di sviluppo della tecnologia 4G LTE, utilizzando le frequenze in banda 800 MHz, 1800 MHz e 2600 MHz.

Per soddisfare la forte richiesta di traffico dati, l'Azienda ha concentrato il suo impegno nell'estensione della copertura LTE (+27% rispetto alla copertura YE 2016 della rete 3, e + 31% rispetto alla copertura YE 2016 della rete Wind), per coprire aree più vaste ed incrementare la capacità offerta ai clienti. L'Azienda ha deciso di investire in tale soluzione circa 150 milioni di Euro per migliorare la qualità della rete mobile e, contemporaneamente, ottenere benefici in termini di riduzione dei consumi energetici.

[10] Si veda ad esempio l'edizione 2017 del Rapporto "Comparison of international policies on electromagnetic fields (power frequency and radiofrequency fields)", disponibile su https://www.rivm.nl/dsresource?objectid=c4308d43-be24-4ab7-a144-67131d335b8d&type=pdf&disposition=inline

[11] D.M. 02.12.2014, "Linee guida, relative alla definizione delle modalità con cui gli Operatori forniscono all'ISPRA e alle ARPA/APPA i dati di potenza degli impianti e alla definizione dei fattori di riduzione della potenza da applicare nelle stime previsionali per tener conto della variabilità temporale dell'emissione degli impianti nell'arco delle 24 ore" (GU 22.12.2014 n. 296).

La ricerca in ambito NFV - Network Functions Virtualization

Nel 2017 Wind Tre ha proseguito gli studi per valutare gli effetti dell'introduzione della NFV (Network Functions Virtualization), che porterà ad un cambio sostanziale nel modo di implementare le reti di telecomunicazione spezzando, di fatto, il legame tra hardware e software presente negli apparati tradizionali. Le funzionalità di rete, sia fissa che mobile, infatti, diventeranno applicazioni software, permettendo agli Operatori delle telecomunicazioni di ottimizzare i processi di sviluppo e installazione degli apparati per l'erogazione dei servizi ai clienti finali con tempi sempre minori.
Nel 2017 la ricerca in tale ambito ha permesso di affermare la NFV come elemento fondamentale nella trasformazione ed evoluzione delle reti tradizionali, abilitando nuovi scenari e predisponendo la rete alle soluzioni 5G. Il tema rientra così a pieno titolo nello studio delle architetture per tre progetti finanziati in ambito Horizon2020: 5G CITY, 5G ESSENCE, NRG5 (v. oltre).

Le novità in fatto di roaming

Dal 2 maggio 2017 il servizio di roaming per i clienti 3, che in precedenza avveniva in 2G sulla rete di TIM, è passato gradualmente sulla rete ex Wind, che da agosto 2017 permette anche connessioni in 4G. Sul piano internazionale, i clienti Wind Tre hanno coperture roaming diverse a seconda se appartenenti al Brand Wind o "Tre", anche se le due coperture stanno progredendo parallelamente. Ad oggi i clienti a Brand Wind possono contare su 642 relazioni di roaming internazionale attraverso le quali è loro garantita la copertura roaming in 211 Paesi. I clienti a Brand Tre possono invece contare su 555 relazioni di roaming internazionale attraverso le quali è loro garantita la copertura in 195 Paesi.
A giugno 2017, tutti gli Operatori hanno aderito alla regolamentazione europea per lo zero roaming.

L'estensione dei servizi FTTH – Fiber To The Home

Nel corso del 2017 Wind Tre ha esteso i propri servizi di connettività in banda ultra-larga nella modalità FTTH – Fiber To The Home, raggiungendo, oltre a Milano, Torino, Bologna e Perugia (già raggiunte a fine 2016), altre 8 importanti città, quali: Venezia, Padova, Napoli, Bari, Catania, Cagliari, Genova e Palermo. Tale progetto è attualmente svolto in partnership con Open Fiber, che fornisce connessioni in fibra ottica. Alle città ad oggi raggiunte da questo servizio se ne aggiungeranno altre 258 entro il 2022 a seguito di accordi già presi, per un totale di 271 città italiane. Si tratta di circa 10 milioni di unità immobiliari, tra case e aziende, che potranno avere connessioni in fibra con una velocità fino a 1 Gigabit al secondo; in particolare, dalla fine del 2017 si è iniziato anche a coprire l'hinterland milanese.

Risultati degli obiettivi 2017

Avevamo detto:	Abbiamo fatto:
Realizzare oltre 3.500 nuovi siti LTE 800 MHz.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **A fine 2017 erano stati realizzati 3.484 nuovi siti.**
Realizzare 500 nuovi siti LTE 1800 MHz.	**RAGGIUNTO** **Realizzati 501 siti LTE 1800 MHz.**
Modernizzare oltre 3.500 siti con tecnologia ZTE.	**RAGGIUNTO** **4.125 Siti Modernizzati a fine 2017.**
Attivare il roaming sulle reti per i clienti di H3G sulle reti Wind: 2G e 3G (entro giugno 2017) e 4G (entro settembre 2017).	**RAGGIUNTO** **Il roaming su rete ex Wind 2G e 3G è stato gradualmente aperto in tutta Italia a partire dal 2 maggio 2017; su rete 4G è disponibile da agosto 2017.**
Estendere i servizi di rete fissa FTTC (connessione fino a 30 Mbps) arrivando a coprire 650 comuni nel 2017.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **A fine 2017 sono stati raggiunti 561 comuni.**
Estendere i servizi di rete fissa con accesso in fibra, incrementando di 400 i siti con tecnologia FTTC rispetto ai 636 di fine 2016, e di 27 i siti (POP) con tecnologia FTTH rispetto ai 15 di fine 2016.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **Nel 2017 si è registrato un incremento di 23 POP FTTH e 390 siti FTTC.**

Obiettivi per il 2018

- Completare l'integrazione delle reti mobili ex Wind e ex H3G nei principali capoluoghi di regione, quali Roma, Milano, Bologna, Cagliari, Bari, Napoli, Palermo, Venezia, Torino e Genova.
- Aggiungere ad oltre 1.600 siti il layer LTE 800/2600 MHz.
- Modernizzare ulteriori 13.000 siti con tecnologia ZTE, incrementando i 4.125 di fine 2017.
- Estendere i servizi di rete fissa FTTC (connessione fino a 200 Mbps ove disponibile) con circa 200 siti, arrivando a coprire 770 comuni.
- Estendere i servizi di rete fissa FTTH (connessione fino a 1000 Mbps) con circa 50 nuovi POP.
- Partecipare alla gara per l'acquisizione dello spettro 5G.
- Avviare la sperimentazione sui servizi 5G innovativi (con il MISE) a L'Aquila.
- Finalizzare la contrattualistica legata all'evoluzione della Core Network in ottica NFV.

La riduzione delle emissioni di CO_2

[GRI 103-1, 103-2 e 103-3]

La gestione dei consumi energetici

Le emissioni in atmosfera di anidride carbonica (CO_2) e altri gas assimilabili, generando intorno alla Terra un effetto serra che trattiene il calore del sole, producono il riscaldamento globale, un fenomeno legato all'attività umana, aggravatosi progressivamente nel corso dei decenni. Gli effetti del riscaldamento globale si manifestano principalmente attraverso lo scioglimento dei ghiacci, l'innalzamento della temperatura media terrestre e l'estremizzazione dei fenomeni atmosferici. La gravità della situazione ha portato alla mobilitazione della comunità internazionale, che ha individuato nella lotta al cambiamento climatico una priorità a cui tutti i Paesi del mondo dovrebbero contribuire.

La produzione di energia da fonti fossili, basandosi su processi di combustione, comporta inevitabilmente l'emissione di CO_2 in atmosfera. Per questo i consumi di energia non rinnovabile sono collegati al problema del riscaldamento globale: più energia fossile si produce per rispondere alle esigenze di consumo, più aumenta il riscaldamento globale.

A questo riguardo Wind Tre da anni si impegna nella riduzione del proprio fabbisogno di energia: il consumo di energia è, infatti, il principale impatto ambientale generato da Wind Tre, derivante principalmente dal fabbisogno della sua infrastruttura di rete, che comprende apparati di rete e Data Center che necessitano di un'alimentazione elettrica continua, oltre che, in molti casi, ad una climatizzazione che mantenga le macchine entro un range termico costante.

Inoltre, per supportare anche i clienti nella riduzione dei loro consumi elettrici e quindi, indirettamente, per contrastare il cambiamento climatico a valle della sua catena del valore, l'Azienda propone sul mercato dei dispositivi di gestione dell'energia che si possono classificare come Smart Technologies (tecnologie intelligenti), cioè macchine particolarmente evolute, capaci di "assumere delle decisioni" sulla base di alcune variabili di contesto.

Più precisamente, i consumi aziendali di energia fossile si possono ripartire come segue:

- **Infrastrutture di rete:** l'infrastruttura e gli impianti di telecomunicazioni (ad es. antenne e Data Center) sono responsabili di circa il 90% dei consumi energetici aziendali. L'alimentazione della rete avviene principalmente tramite energia acquistata da terzi (Scope 2) e, in proporzione molto minore, tramite impianti fotovoltaici e generatori a diesel di proprietà (Scope 1).

- **Siti civili:** si tratta di uffici, Call Center e negozi di proprietà, che sono responsabili di circa il 9% dei consumi aziendali e utilizzano quasi interamente energia elettrica acquistata da terzi (Scope 2) e, in proporzione molto minore, diesel e metano per alimentare generatori e caldaie aziendali che forniscono calore o elettricità (Scope 1).

- **Trasporti:** i consumi di energia in questo caso incidono per circa l'1% del totale e sono riconducibili al carburante per i veicoli aziendali di proprietà o in leasing (Scope 1). I consumi indiretti di energia relativi ad altri mezzi di trasporto utilizzati dal personale aziendale, come treni o aerei, (Scope 3) non sono al momento rendicontati.

	CONSUMI ED EMISSIONI DIRETTI (SCOPE 1)	CONSUMI ED EMISSIONI INDIRETTI (SCOPE 2)
Infrastrutture di rete	Diesel per alimentare i generatori	Elettricità acquistata da terzi
Siti civili (uffici, Call Center, negozi)	Diesel e metano per alimentare generatori e caldaie per fornire calore o elettricità	Elettricità acquistata da terzi
Trasporti	Carburante per veicoli di proprietà o in leasing	

Figura 5. Tipi di consumi di energia da fonti fossili ed emissioni di CO_2

Il presidio sul tema dell'energia è garantito dalla presenza nell'organizzazione aziendale di un'unità dedicata all'interno della Direzione Finance, Control & Procurement, a cui fa riferimento anche l'**Energy Manager** aziendale.

[GRI 305-MA 1.2]

L'obiettivo principale della politica di Wind Tre per la gestione dei consumi di energia consiste nel ridurli significativamente, ferma restando l'esigenza di mantenere ad alti livelli le prestazioni tecniche dell'infrastruttura, per soddisfare le attese dei clienti. Va precisato che l'Azienda non è soggetta ad alcun vincolo di legge per quanto riguarda il contenimento delle sue emissioni di CO_2 e quindi tutte le iniziative realizzate in tal senso sono puramente volontarie. Al momento della pubblicazione del presente documento l'Azienda stava lavorando alla definizione di un obiettivo pluriennale di contrasto al cambiamento climatico.

Wind Tre monitora ogni mese i consumi energetici legati alle sue attività, promuovendo in particolar modo le iniziative che permettono la riduzione di costi e consumi, a parità di servizi erogati e adottando opportuni accorgimenti in fase di progettazione, installazione ed esercizio degli apparati di rete fissa e mobile.

	Consumi di energia (Gj)	**2017**	**2016**	**2015**
GRI 302-1 a	Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	**26.746**	28.362	23.972
GRI 302-1 b	Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	**2.821**	3.004	2.673
GRI 302-1 c i	Elettricità consumata	**3.136.679**	3.028.980	2.942.437
GRI 302-1 c ii	Riscaldamento consumato	**5.116**	4.872	5.186
GRI 302-1 c iii	Raffrescamento consumato	**n.d.**	n.d.	n.d.
GRI 302-1 c iv	Vapore consumato	**0**	0	0
GRI 302-1 e	Totale energia consumata	**3.171.361**	3.065.217	2.974.269
	Traffico dati fisso e mobile (Tb)	**2.745.303**	1.965.565	1.407.658
GRI 302-3	Energia consumata/traffico dati	**1,2**	1,6	2,1

Tabella 27. Consumi di energia

Il dato relativo ai consumi per raffrescamento non è disponibile in quanto risulta incorporato nei consumi di elettricità.

Il dato relativo a "consumi di combustibile da fonti rinnovabili" nel triennio è relativo all'energia solare autoprodotta da fonti rinnovabili, grazie a 13 impianti fotovoltaici di proprietà dell'Azienda collegati alla rete nazionale (Scope 1).

Inoltre per quanto riguarda i consumi di Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel 2015 e nel 2016 oltre il 70% dell'energia elettrica acquistata da parte dell'Azienda (Scope 2) proveniva da fonti rinnovabili determinate attraverso Certificati d'Origine.[12]

Per quanto riguarda i consumi d'energia per il riscaldamento, nell'anno 2017 si nota un moderato incremento, rispetto l'anno 2016, dovuto all'aumento del perimetro delle sedi per effetto della fusione .

L'indice di intensità energetica esprime l'efficienza energetica aziendale rapportando i consumi di energia ad un numero rappresentativo dell'attività aziendale, nel caso di Wind Tre i volumi di traffico dati. Tale rapporto, come è evidente dalla tabella 27, è in costante diminuzione.

[GRI 302-1 f]

L'Azienda non vende energia per nessun tipo di impiego.

[GRI 302-4]

Energia risparmiata	**2017**	**2016 (solo Gruppo Wind)**	**2015 (solo Gruppo Wind)**
Energia risparmiata (Gj)	509.466	302.512	309.826

Tabella 28. Energia risparmiata

[12] *I Certificati di Garanzia d'Origine, del valore pari ad 1 MWh, sono rilasciati dal Gestore Servizi Energetici su base mensile in riferimento all'energia elettrica immessa in rete, al netto dei servizi ausiliari, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE, per attestare l'origine rinnovabile delle fonti energetiche utilizzate.*

	Emissioni di gas serra (ton CO_2 eq.)	2017	2016	2015
GRI 305-1 a-b	Dirette (Scope 1: CO_2)	9.778	10.863	11.295
GRI 305-1 c	Dirette biogeniche (Scope 1)	0	0	0
GRI 305-2 a-c	Indirette location-based (Scope 2: CO_2)	288.052	278.121	257.433
GRI 305-2 b-c	Indirette market-based (Scope 2: CO_2)	0	0	0
	Totale	**297.830**	**288.984**	**268.728**

Tabella 29. Emissioni di gas serra

Per quanto riguarda le emissioni di gas serra, espresse in tonnellate di CO_2 equivalente, esse sono per oltre il 95% legate ai consumi elettrici della rete di telecomunicazioni. Tra 2015 e 2017 le emissioni indirette crescono in virtù della crescita dei consumi di elettricità acquistata da terzi, ma questo avviene in connessione con un incremento ben più che proporzionale nei volumi di traffico generato dai clienti (v. tabella 27).

	Riduzione delle emissioni di gas serra	2017	2016 (solo Gruppo Wind)	2015 (solo Gruppo Wind)
GRI 305-5	Per il miglioramento dell'efficienza energetica (Scope 2, ton CO_2 eq.)	46.786	27.781	27.110

Tabella 30. Riduzione delle emissioni di gas serra

[GRI 302-4 c GRI 305-5 c]

Le tonnellate di CO_2 non immesse in atmosfera grazie al miglioramento dell'efficienza energetica sono stimate sulla base dei certificati bianchi, relativi all'ammodernamento degli apparati che è stato svolto dal 2012 in poi.

Le stazioni radio base, in sigla BTS (Base Transceiver Station), sono gli apparecchi, dotati di antenna, che ricevono e trasmettono il segnale radio per i telefoni cellulari all'interno di una determinata area geografica detta, appunto, cella radio, e costituiscono l'infrastruttura base della telefonia cellulare. Grazie alla modernizzazione degli apparati, l'Azienda negli ultimi anni ha ridotto costantemente l'energia necessaria alle sue attività a pari prestazioni, attrezzandosi inoltre per volumi di traffico in costante crescita.

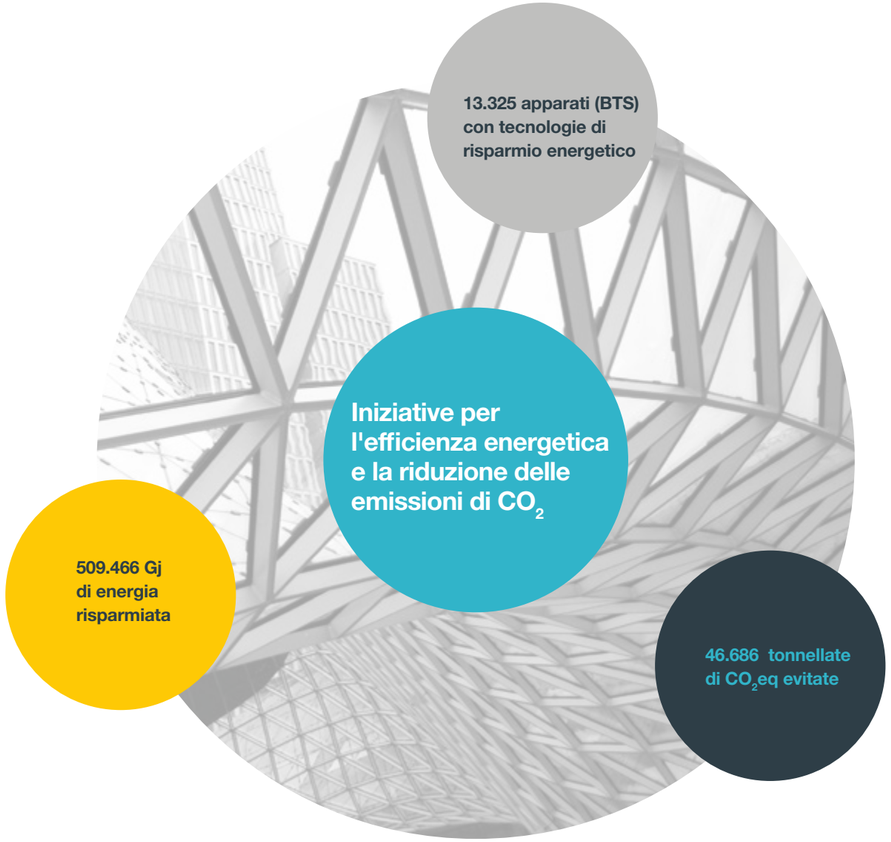
Miglioramento dell'efficienza energetica: n° di apparati (BTS) con tecnologie di risparmio energetico	2017	2016 (solo Gruppo Wind)	2015 (solo Gruppo Wind)
BTS con energia solare o eolica (n.)	2	1	1
BTS con tecnologia free-cooling (n.)	2.482	566	566
BTS esterne (n.)	12.544	8.586	7.707
BTS con tecnologia di risparmio energetico (n.)	13.325	14.402	13.797

Tabella 31. Efficienza energetica delle BTS

[GRI 302-4 b]

L'energia risparmiata dalle BTS è principalmente energia elettrica della rete nazionale.

Per quanto riguarda la commercializzazione dei dispositivi di gestione dell'energia e per la riduzione degli spostamenti, l'Azienda favorisce la loro diffusione pianificando iniziative di promozione e marketing rivolte a clienti sensibili alle tematiche ambientali e al risparmio energetico. Per esempio, per la clientela residenziale i termostati intelligenti che fanno parte del portafoglio del Brand "Digital Home & Life", e per la clientela Business le soluzioni di Smart Working commercializzate da Wind Tre Business. Per entrambe queste tipologie di prodotti/servizi si rimanda al capitolo "L'innovazione e le sfide del domani".



Principali progetti del 2017

Il 2017 è stato per Wind Tre l'anno della fusione di due Operatori che hanno deciso di diventare il primo operatore mobile italiano. La sfida più grande è solo all'inizio, ammodernare l'intera rete nazionale per essere pronti alle prossime generazioni di servizi, in un lungo percorso che vedrà la sua fine nel 2019, con un traguardo che sarà quello di avere una rete di ultima generazione per i servizi offerti e per l'efficienza energetica. Nel 2017 sono state gettate le basi del progetto che porterà l'Azienda, a regime, a dimezzare i consumi energetici per unità di traffico rispetto al 2016, a fronte dei volumi di dati scambiati che saranno almeno due volte e mezzo quelli dell'anno di riferimento.
Le principali attività che concorrono al raggiungimento di questo ambizioso obiettivo sono:

- ammodernamento degli apparati della rete radiomobile (sostituzione degli apparati in tecnologia Ericsson, Huawei e Nokia con gli apparati di ultima generazione ZTE);
- ammodernamento delle infrastrutture sulle quali gli apparati risiedono (migrazione verso configurazioni outdoor con minor fabbisogno energetico di raffrescamento);
- consolidamento sinergico dei siti tecnologici delle reti Wind e Tre (la concentrazione degli apparati riduce i consumi diretti ed indotti e permette di ottimizzare le iniziative di efficientamento).

Accanto al grande progetto di ammodernamento ed efficientamento della rete, l'Azienda continuerà a gestire una serie di progetti specifici di efficientamento. Tra quelli attivati nel 2017, possiamo ad esempio annoverare "EPICO" che ha come obiettivo la concentrazione dei Data Center in due sedi, provvedendo contestualmente alla razionalizzazione dei servizi sui server esistenti ed al rinnovo delle macchine meno efficienti. Le prime attività del progetto avviate nel 2017 hanno già evidenziato un risparmio prospettico annuale di circa 2,6 GWh.

Obiettivi per il 2018

- Avviare la trasformazione di circa 1500 Stazioni Radio Base (BTS) da indoor ad outdoor, e trasferire altrettante BTS all'esterno delle RRU (Remote Radio Unit). Per entrambe le soluzioni l'attesa è una sensibile riduzione dei consumi indotti sui sistemi di raffrescamento, con beneficio sulle relative emissioni di CO_2.

- Completare l'analisi sull'innalzamento delle temperature d'esercizio sulle BTS e sulle sedi tecnologiche principali, e attivare ulteriori features di power saving sugli apparati di ultima generazione.

oltre
2.800

start-up registrate
in Wind Tre
Business Factor

zero contestazioni
per violazione della
privacy dei clienti

1

intrusione
nei sistemi
aziendali

2

ispezioni
del Garante
della Privacy
concluse
senza sanzioni

di biglietti
venduti
in Mobile
Ticketing

3
Milioni

quasi
10
Milioni

di transazioni
in Carrier Billing

TORNA ALL'INDICE

L'innovazione e le sfide di domani

In partnership per disegnare il futuro

[GRI 103-1, 103-2 e 103-3]

Un'onda che si propaga

"L'innovazione rappresenta un grande fattore di crescita e sviluppo per tutti, dal punto di vista tecnologico e, al tempo stesso, in termini di diffusone di skill digitali e imprenditoriali. È per questo motivo necessario renderla accessibile e vicina ai cittadini, perché possano diventare protagonisti e motori del cambiamento, insieme a imprese e istituzioni."

Jeffrey Hedberg
Amministratore Delegato di Wind Tre

Nel settore delle telecomunicazioni lo scenario evolve molto rapidamente e c'è una forte competizione tra Operatori.

L'innovazione è la chiave di volta per riuscire a stare al passo con questi cambiamenti e Wind Tre la persegue sia attraverso iniziative realizzate direttamente dalle sue funzioni interne, sia attraverso il ricorso alla cosiddetta "open innovation", che consiste in un'apertura oltre i confini dell'impresa alla ricerca di soluzioni inedite e migliorative realizzate in collaborazione con un network di partner. L'integrazione di questi due paradigmi consente di ottenere la sintesi migliore tra risorse interne ed esterne, massimizzando i risultati in termini di valore generato e tempi di sviluppo.

Grazie all'impegno aziendale in questo ambito, Wind Tre riesce a rispondere tempestivamente ai cambiamenti in atto, sia per soddisfare i desideri dei clienti Retail, sia per supportare efficacemente i clienti Business, che grazie a servizi e infrastrutture all'avanguardia possono a loro volta avere successo nei rispettivi ambiti di mercato. In questo senso, l'impegno e i risultati di Wind Tre nel campo dell'innovazione producono, a cascata, delle opportunità di sviluppo per molte altre realtà imprenditoriali del Paese.

Wind Tre presidia il tema dell'innovazione sia con risorse interne e funzioni dedicate, sia attraverso partnership con realtà esterne come aziende, start-up, Università, Consorzi ed Enti di ricerca. In particolare, il tema dell'Open Innovation è affrontato in Wind Tre anche attraverso la partnership con incubatori ed acceleratori d'impresa, con il sostegno a start-upper e giovani imprenditori e, più in generale, con il sostegno alla diffusione delle competenze necessarie ad affrontare la trasformazione digitale oggi in atto.

L'obiettivo principale della politica aziendale in tema di innovazione è progettare nuove soluzioni utilizzando in modo integrato le giuste risorse, perseguendo una sostenibilità che risiede nella capacità di utilizzare in modo smart le tecnologie già disponibili. Inoltre, l'Azienda applica le tecnologie di rete 5G per la realizzazione di servizi innovativi, principalmente attraverso le sperimentazioni di "città 5G" in corso a L'Aquila e Prato, in partnership con Open Fiber, ZTE e Qualcomm, che sperimenta su un arco di 4 anni (2017-2021) nuovi Modelli di Business che mettono insieme Operatori di rete fissa e mobile, industria, PMI, Università, centri di ricerca e Pubbliche Amministrazioni.

A questa sperimentazione si associa la partecipazione di Wind Tre ad altri 3 progetti finanziati in area Horizon2020 – 5G PPP, che conferma la collaborazione fra Wind Tre e soggetti pubblici e privati per l'affermazione dell'ecosistema 5G. Più precisamente, si tratta di:

- 5G CITY, che ha l'obiettivo di sviluppare una piattaforma Cloud per soluzioni di accesso radio, distribuita fra comuni e proprietari di infrastrutture, per realizzare soluzioni di neutral hosting 5G con cui offrire servizi per lo sviluppo del Modello di "Smart City";
- 5G ESSENCE, che ha l'obiettivo di sviluppare nuove soluzioni architettoniche per costruire e distribuire una piattaforma aperta che estenda il nuovo Modello di rete 5G; tutto ciò per supportare la crescita dei ricavi con nuovi Modelli di Business per servizi di notevole interesse per la gestione delle emergenze, delle aree molto affollate e dei servizi per veicoli aerei;
- NRG5 con l'obiettivo di sviluppare un nuovo framework per reti 5G che risponda ai requisiti per lo sviluppo delle Smart Grid, e di rilasciare nuovi servizi "centrati sul cliente" come richiesto dai nuovi Modelli di Business che le Utility di Energia/Acqua/Gas stanno considerando.

"Per noi Smart City è l'attitudine virtuosa di una comunità, che investe in soluzioni innovative. Queste soluzioni nascono da una rivoluzione culturale, sono sostenute dall'innovazione tecnologica e finiscono con il migliorare la qualità e lo stile di vita dei cittadini"

Francesco Barletta
Responsabile ICT, Partnerships & Market Development

Wind Tre gestisce questo tipo di attività attraverso unità organizzative diverse. Le unità collocate nell'ambito della Business Unit Business & Wholesale e della Business Unit Digital si occupano di effettuare lo scouting di mercato e indirizzare le partnership per la progettazione e lo sviluppo di prodotti/servizi digitali, mentre la Direzione Technology cura la partecipazione a progetti innovativi di ricerca e sviluppo.

Per quanto riguarda il segmento Consumer, l'Azienda promuove già da anni l'adozione di prodotti innovativi per la domotica e per l'adozione di uno stile di vita sano e sostenibile attraverso la linea dedicata "Digital Home & Life", e presidia con unità organizzative dedicate tutti gli ambiti legati alle applicazioni dei servizi in mobilità (servizi finanziari, servizi di ticketing…) ed alla gestione dei propri servizi core di telecomunicazioni attraverso i canali digitali, anche grazie a offerte "full Digital" disponibili solo online. Nel mondo dell'"Internet delle cose" l'Azienda ha inoltre lanciato nel corso del 2017 un'offerta dedicata al mondo delle SIM M2M (Machine to Machine), necessarie per tutte le applicazioni legate all'IoT.

Per quanto riguarda la clientela Business, Wind Tre esamina le trasformazioni in atto in ogni settore (ad es. industria, commercio, artigianato, agricoltura, istituzioni...) e, sulla base delle singole necessità dei suoi clienti, progetta soluzioni e prodotti commerciali ad hoc che vanno ben oltre la tradizionale connettività e consistono in un insieme di soluzioni che integrano la connettività fisso-mobile al Cloud, a nuovi Device, piattaforme digitali e App. In questi casi la tecnologia svolge il ruolo di abilitatore rispetto al prodotto e ai servizi offerti dai clienti di Wind Tre. Per questa tipologia di clientela i principali ambiti in cui si è sviluppata l'innovazione di Wind Tre Business sono lo Smart Working e i servizi per la trasformazione digitale delle piccole e medie imprese.

Principali progetti del 2017

I servizi di Mobile Payment

I servizi che abilitano pagamenti o trasferimenti di denaro tramite telefono cellulare sono detti servizi di Mobile Payment. L'elemento discriminante è l'uso del telefono cellulare nel processo di pagamento, indipendentemente dagli strumenti di pagamento utilizzati e dalle tecnologie di comunicazione adottate. Nel portfolio dei servizi offerti da Wind Tre, i servizi di Mobile Payment fanno leva sul credito o conto telefonico come modalità di pagamento. Il successo e la rapida diffusione di questa modalità di pagamento sono dovuti alla sua comodità e versatilità.

Tra i servizi di Mobile Payment i più interessanti per Wind Tre sono il Carrier Billing e il Mobile Ticketing.

Il **Carrier Billing** consiste nell'acquisto di contenuti digitali (es. App, giochi, musica, film, e-book) presso gli store del proprio Smartphone pagando con credito telefonico o addebito diretto sulla bolletta telefonica. Oggi Wind Tre consente ai suoi clienti il Carrier Billing quando effettuano degli acquisti sulle piattaforme di Apple, su Google Play Store e Windows Store. Nel corso del 2017, le principali attività svolte riguardo al Carrier Billing sono state il lancio della funzionalità nel mondo Apple (iTunes, App Store, Apple Music, App Store) sia per i clienti Wind che per i clienti 3, nonché le numerose iniziative di engagement volte ad aumentare la conoscenza del servizio su Google Play, agendo in partnership con Google.

Transazioni con Carrier Billing (milioni n.)	2017	2016	2015
Apple Store	1,0	N.A.	N.A.
Google Play	8,7	8,7	5,2
Windows Store	0,2	0,4	0,5

Tabella 32. Transazioni con Carrier Billing

In ambito dei contenuti e servizi di intrattenimento digitali, Wind Tre ha abilitato la possibilità di acquistare giochi, App, musica e molto altro con credito o conto telefonico su tutte le piattaforme di Apple (iTunes, Apple Music, iBooks, App Store). I clienti di Wind e 3 sono gli unici in Italia a poter usufruire della funzionalità di Carrier Billing sul sistema operativo iOS. La funzionalità descritta, già abilitata per gli acquisti su Google Play (sistema operativo Android) e Windows Phone Store, ha continuato la sua crescita nell'anno trascorso.

Un altro utilizzo rilevante del credito o conto telefonico come metodo di pagamento è il **Mobile Ticketing**, cioè la possibilità di acquistare e convalidare contestualmente i biglietti utilizzando un telefono cellulare o altri dispositivi mobili, che Wind Tre sta sperimentando nell'ambito della mobilità (es. trasporto pubblico, parcheggio, ZTL). È un'innovazione che, rispetto alla bigliettazione cartacea, rende più semplice l'operazione per il cliente, riduce i costi per il fornitore ed evita l'impatto ambientale legato alla produzione della carta. Oggi il servizio è attivo in oltre 60 città (grazie all'aggiunta di realtà quali Salerno, Alessandria, Viareggio ed altre) che coprono complessivamente oltre il 15% della popolazione italiana. Le persone che utilizzano questa modalità di pagamento stabilmente rasentano il milione. Negli ultimi tre anni sono stati venduti in questa modalità circa 6 milioni di biglietti. Nel 2017 sono stati lanciati i servizi di pagamento con credito o conto telefonico dei ticket di accesso all'Area C di Milano nonché delle ore di sosta e ricarica di veicoli elettrici presso le colonnine abilitate del provider Duferco. Questi servizi apprezzati dalla clientela consentono di effettuare acquisti in mobilità, anche a coloro che non possiedono una carta di credito, contribuendo così a sostenere l'inclusione finanziaria e digitale del Paese.

Mobile Ticketing per il TPL	2017	2016	2015
Città raggiunte (n.)	62	50	40
Biglietti acquistati (milioni)	3	2	1
Carta evitata[13] (ton)	4	3	1,5

Tabella 33. Mobile Ticketing per il TPL

Mobile Parking	2017	2016	2015
Città raggiunte (n.)	6	4	3

Tabella 34. Mobile Parking

Internet of Things

Wind Tre sta rafforzando la sua presenza sul mercato dell'Internet of Things (IoT) attraverso il Brand *"Digital Home & Life"*, una vetrina esclusiva che include il meglio della tecnologia ed i più innovativi dispositivi di wellness, entertainment e Smart Home. Con un lavoro continuo di miglioramento del portfolio prodotti, Wind Tre è in grado di offrire ai propri clienti Device sempre nuovi ed altamente tecnologici e, grazie alla collaborazione con i migliori brand e partner di spicco nel mondo IoT, riesce ad essere sempre all'avanguardia, con l'obiettivo di diventare operatore leader nell'innovazione.

Ne è un esempio la partnership con NEST che ha portato nel corso del 2017 al lancio di prodotti connessi come Termostati intelligenti e Videocamere, e quella con GOOGLE, che ha consentito di proporre ai clienti 3 l'innovativo bundle 3Cube Netflix con la GOOGLE CHROMECAST.

Inoltre, sempre sulla spinta dell'innovazione e con un occhio al futuro e alle nuove tecnologie, Wind Tre ha lanciato nel 2017 i primi prodotti connessi a Brand Home & Life: il fitness tracker Home & Life Fit e la Wi-Fi camera Home & Life Cam che hanno rafforzato il posizionamento del brand.

Da novembre 2017 inoltre l'Azienda, attraverso il Brand Wind, presidia in maniera più forte il settore in crescita delle SIM M2M (Machine to Machine) e si avvicina ulteriormente alle famiglie e al mondo IoT grazie al lancio dell'offerta Wind Smart Security, la SIM dedicata al mondo IoT e della casa sicura, con caratteristiche uniche: scadenza della SIM prolungata, canone annuo e bundle mensili studiati appositamente per l'utilizzo della SIM in apparati di domotica.

Servizi per la clientela Business

Nei confronti della clientela Business, Wind Tre sta identificando delle partnership commerciali e tecnologiche per sviluppare progetti e soluzioni di IoT per migliorare qualità del lavoro e stile di vita: preservare e utilizzare in modo consapevole le risorse energetiche disponibili (Smart Energy, Smart Metering), conoscere i dettagli dei cicli produttivi/distributivi degli alimenti (Smart Food e blockchain), correlare dati ambientali per prevenire alcune forme di patologie (Smart Health), monitorare per rendere più sicure alcune aree delle nostre città (Smart City), ecc.

La linea Work&Life è dedicata in particolare a fornire alle aziende una linea di prodotti smart e innovativi, e comprende in particolare i servizi Digital Kit (voucher gratuiti per la trasformazione digitale dell'Azienda), Smart Working (prodotti da utilizzare in ufficio o in mobilità) e Smart Life (prodotti digitali per il tempo libero).

I Servizi Digitali Cre@sito (per creare autonomamente un sito web attraverso un'interfaccia user-friendly), Pec Smart (posta elettronica certificata), Mobile POS, Wind Smart Control (per le piccole e medie aziende che hanno necessità di mettere in sicurezza, configurare e monitorare, in maniera semplice, rapida ed efficace, Smartphone e Tablet utilizzati dai dipendenti), Windlex e Servizi 4 Mobility completano l'offerta mobile dedicata alle imprese.

Inoltre, al fine di ampliare il portafoglio di offerte e i servizi dedicati alle PMI, Wind Tre Business ha siglato una partnership di rilevante importanza con Microsoft per offrire ai propri clienti la suite di produttività Office 365, nel Cloud di Microsoft, con tutti gli strumenti necessari per lavorare in mobilità al meglio e ovunque, su qualsiasi dispositivo (Smartphone, Tablet, laptop, PC, Mac) per gestire, modificare e condividere documenti in tempo reale, all'insegna della massima sicurezza.

[13] *Stima basata sulle dimensioni e la grammatura media di un biglietto cartaceo di trasporto pubblico.*

[GRI 203-2 a]

Wind Tre Business Factor

Wind Tre Business Factor, l'incubatore virtuale lanciato da Wind nel 2011 per supportare la creazione e lo sviluppo delle imprese e dei giovani imprenditori in Italia, è una realtà riconosciuta e consolidata nel panorama nazionale delle start-up e degli investitori. La piattaforma è destinata ad imprenditori innovativi ("start-upper") che vogliano entrare in contatto con fondi di Venture Capital per creare un "Social Business Network", oppure sviluppare le potenzialità di Business già avviato attraverso la formazione, la partecipazione a contest e la ricerca di partner.[14]

Wind Tre Business Factor (dati cumulati a fine anno)	2017	2016	2015
Utenti registrati (n.)	38.478	33.727	31.440
Start-up registrate (n.)	2.857	2.793	2.737
Business Idea presentate (n.)	2.324	2.265	2.223
Followers sui principali Social Network (n.)	20.465	20.085	19.331

Tabella 35. Wind Tre Business Factor

La sezione **Academy** del sito offre percorsi formativi gratuiti per sviluppare le capacità imprenditoriali delle start-up e la crescita e il rilancio delle piccole e medie imprese attraverso Internet e i Modelli di Business digitali.

Oltre ai contenuti formativi, Wind Tre Business Factor mette a disposizione dei giovani start-upper la possibilità di iscriversi ai propri concorsi online, che supportano i giovani imprenditori nella definizione della loro idea di impresa, li aiutano a sviluppare le loro potenzialità e quelle del loro progetto e, infine, li mettono in contatto con l'ecosistema dell'acceleratore d'impresa di Luiss Enlabs.

[14] Secondo uno studio di Accenture di dicembre 2015 la collaborazione tra start-up e grandi aziende solo in Italia può valere un incremento di 35 miliardi di Euro (l'1,9% in più del Pil); si prevede che nei prossimi tre anni il ruolo delle start-up come fonte di innovazione per le imprese passerà dal 4% al 16% (fonte: Osservatorio Digital Transformation Academy della School of Management del Politecnico di Milano, 2017).

Nel 2017 hanno partecipato allo **Start-up Award** 74 start-up. Le 3 migliori classificate sono state:

- **PoWaHome,** è un dispositivo che porta la domotica nelle case degli italiani ad un costo contenuto e contribuisce a far risparmiare energia alle famiglie grazie al controllo da remoto delle prese di casa;
- **Just Knock,** una soluzione che rivoluziona il modo di fare recruiting e rendere più meritocratico il processo di selezione dei candidati, permettendo loro di inviare idee invece del classico curriculum ed entrare in contatto con aziende visionarie in modo totalmente innovativo;
- **Coderblock,** un community marketplace dedicato al mondo del recruiting e delle collaborazioni tra company e freelance da remoto. La piattaforma, oltre all'applicazione di tecnologie innovative per il recruiting, prevede moduli specifici per l'ottimizzazione delle interazioni a distanza dei team.

Sono invece 34 le start-up che hanno partecipato al **Wind Green Award del 2017**. Le 3 migliori classificate sono state:

- **ZEMOVE,** che ha ideato un servizio di car sharing elettrico a flusso libero, che mira a rivoluzionare il trasporto urbano coniugando efficienza e sostenibilità;
- **Elemize Technologies,** che ha progettato un software e un dispositivo IoT che sfruttano l'intelligenza artificiale per ottimizzare i flussi energetici dei "prosumer" di energia, cioè i produttori e consumatori. Tale soluzione mira ad aumentare la redditività di qualsiasi sistema di accumulo dell'energia consentendo una più rapida transizione verso la produzione dell'energia distribuita;
- **Green Idea Technologies,** una società "benefit" che vuole sviluppare il mercato informatico attraverso la valorizzazione di prodotti rigenerati, ricondizionati e riciclati.

Wind Transparency Forum

"Wind Transparency Forum - Idee per un mondo più open" è l'iniziativa lanciata da Wind nel 2014 per far emergere e celebrare le iniziative legate a uno dei valori che più hanno caratterizzato la sua storia e, in particolare, la sua relazione con i clienti. Ogni settimana il **magazine digitale** racconta le iniziative innovative di trasparenza che nascono, in Italia e nel mondo, anche grazie alla tecnologia. "Piccole e grandi storie di trasparenza" che emergono grazie alla capacità del web di condividere dati e informazioni e far collaborare tra loro le persone.

Al magazine sono legati i **Wind Transparency Awards,** i "premi della trasparenza", scelti dal comitato scientifico dell'iniziativa e destinati ai progetti italiani che abbiano migliorato la trasparenza nei confronti dei cittadini, favorendo efficienza, partecipazione e rispetto delle regole. Inoltre periodicamente la piattaforma ospita concorsi riservati agli utenti, che possono segnalare e votare le iniziative concrete di trasparenza incontrate sul territorio nella propria vita privata e professionale. Dal 2017, la piattaforma utilizza inoltre gli strumenti dell'infografica per pubblicare in un'apposita sezione approfondimenti sui grandi temi legati alla trasparenza e all'innovazione: open data, tecnologie blockchain, libero accesso ai dati della PA.

[GRI 203-2 a]

La partnership con Luiss Enlabs

I circa 5000 mq dei nuovi uffici, inaugurati a luglio 2016, fanno di Luiss Enlabs, l'incubatore e acceleratore d'impresa ospitato nell'edificio della stazione Termini a Roma, uno dei più grandi acceleratori d'impresa in Europa. Una vera e propria "fabbrica delle start-up" riconosciuta come un'eccellenza a livello nazionale e internazionale, che ospita circa 400 ragazzi offrendo corsi, servizi e contatti con potenziali investitori.

A cinque anni dal lancio, Luiss Enlabs ha oggi un portafoglio di oltre 50 start-up, che hanno raccolto complessivamente oltre 40 mln€ di fondi. L'80% delle start-up che escono dal programma di accelerazione di cinque mesi riesce a raccogliere fondi da investitori terzi, una percentuale che non ha eguali in Europa.[15]

Wind Tre e l'Università Luiss sono parte del progetto fin dalla sua nascita, nel 2012. L'obiettivo è quello di fornire a studenti ed aspiranti imprenditori un'importante opportunità nel mercato del lavoro, trasformando le migliori idee di Business in iniziative economiche di successo. Dalla partnership sono nate collaborazioni con start-up digitali qualificate che sono entrate a far parte dell'offerta di servizi Wind Tre. Tra queste, ad esempio, i prodotti Wind Gamepix, dedicati agli amanti del gaming e sviluppati con la start-up Gamepix, e WindLex, piattaforma di assistenza legale indirizzata alle piccole e medie imprese sviluppata con la start-up NetLex.

Il successo dell'esperienza di Roma ha condotto gli stessi partner di Luiss Enlabs a replicare il progetto a Milano, con l'apertura del nuovo incubatore Luiss Milano Hub, che verrà inaugurato ufficialmente nei primi mesi del 2018.

I Big Data: la chiave per interpretare la complessità

Big Data è il termine usato per descrivere una raccolta di dati così estesa, in termini di volume, velocità e varietà, da richiedere tecnologie e metodi analitici specifici per l'estrazione di valore. I Big Data stanno rivoluzionando la scienza e il Business in quanto permettono sia di verificare ipotesi già formulate, sia di farne emergere di nuove, riducendo i possibili errori in fase decisionale. In tal senso consentono una migliore comprensione dei sistemi complessi.

Wind Tre ritiene che i Big Data svolgano un ruolo fondamentale nei processi degli Operatori telefonici. Grazie, infatti, alla loro capacità di generare conoscenza sulle esigenze dei clienti, sono estremamente utili non solo ad identificare le criticità dei servizi esistenti, ma anche a migliorarli e a definirne di nuovi. I Big Data sono uno stimolo per la crescita delle reti a banda ultra larga e possono fornire indicazioni importanti per migliorare l'evoluzione delle future reti mobili, da realizzare eventualmente anche in collaborazione con altri soggetti nazionali (ad es. Istat, altri Operatori delle telecomunicazioni, OTT, Università). È importante sottolineare inoltre che le attività condotte in questo ambito sono sempre soggette a verifiche preliminari di conformità relativamente a quanto definito dal Garante Privacy[16].

Nell'ambito dei Big Data, Wind Tre partecipa a tre progetti finanziati dall'Unione Europea:

- ASAP (Adaptive Scalable Analytics Platform), che mira a costruire un ambiente open-source per una rapida analisi dei Big Data; giunto alla sua conclusione nel 2017, questo progetto ha permesso all'Azienda di accrescere le sue competenze di analisi sui Big Data e ha permesso di intuire la possibilità di nuovi servizi. In particolare, l'Azienda ha acquisito competenze trasversali che permettono, in collaborazione con altre aziende Italiane e con gli enti deputati (Istat, Garante per la Privacy), di studiare come sviluppare servizi innovativi basati su dati "Privacy Proved", come richiesto dalle normative vigenti;

[15] Fonte: Luiss Enlabs.

[16] In particolare, per ciò che concerne l'anonimità si fa riferimento a quanto indicato nel DL 30.06.2003 n. 196 art. 4 comma 1 paragrafi b) e n) e a quanto previsto nel documento "parere del garante per la protezione dei dati personali PSN IST-02589".

- CloudDbAppliance, che mira alla realizzazione di un super-sistema su cui registrare enormi quantità di dati provenienti da fonti diverse. Tale sistema permetterà di svolgere ricerche, analisi predittive e analitiche in tempo reale, individuando trend o situazioni critiche per l'erogazione dei servizi in diversi settori, compreso quello delle telecomunicazioni. Wind Tre all'interno di tale progetto sta lavorando per migliorare la mobile number portability;
- OpenREQ, che, attraverso la raccolta di riscontri dei clienti, espressi su Social Network o dedotti da dati relativi all'utilizzo dei servizi, mira ad individuare nuovi requisiti tecnici e di Business per la creazione, lo sviluppo o il miglioramento dei servizi.

Il progetto Activage per il monitoraggio delle condizioni di salute

Wind Tre collabora dal 2016, insieme ad altri partner, ad un progetto di e-health finanziato dall'Unione Europea, denominato Activage, che proseguirà fino al 2020. L'obiettivo principale è quello di costruire in sette Paesi il primo ecosistema europeo di oggetti connessi ad Internet (Internet of Things), attraverso piattaforme IoT aperte e proprietarie, per diffondere su larga scala soluzioni per monitorare la salute delle persone, soprattutto anziane, nei loro ambienti di vita quotidiana.

In Italia sono coinvolti 200 pazienti di almeno 65 anni di Parma e provincia, che hanno subito un ictus con moderate conseguenze sulla salute; 100 di questi vengono seguiti come "gruppo di controllo" con metodi tradizionali, mentre altri 100 vengono seguiti con le soluzioni Activage. Con il loro consenso nelle rispettive abitazioni sono installati dei sensori per tracciare l'occupazione del letto, l'apertura delle porte, la frequenza d'uso del bagno. Una bilancia registra il peso della persona e un particolare kit ricorda quando assumere i farmaci. Tutti i dati così raccolti vengono inviati ad un database tramite un semplice Wi-Fi domestico.

"Sono tecnologie che permettono di monitorare i pazienti in modo trasparente con i sensori che trasmettono i dati ai medici, gli Operatori, le Case della salute. Tutto avviene nel pieno rispetto della Privacy, garantendo il pieno accesso alle informazioni per l'assistito, che potrà trovarle per esempio nel fascicolo sanitario elettronico. Usiamo una tecnologia utile, sicura e non invasiva"

Stefano Nunziata
Responsabile del progetto Activage DS (Deployment Site) Emilia Romagna

Il progetto risponde ad una pluralità di istanze emergenti da Operatori sanitari, fornitori di servizi e autorità pubbliche. Il monitoraggio a distanza di parametri fisiologici e ambientali per mezzo di IoT e l'analisi di tali dati permetteranno infatti di prendere decisioni migliori per la salute delle singole persone e per quella di intere categorie di malati.

In questo progetto Wind Tre svolge il ruolo di partner tecnologico, partecipando alla progettazione del servizio affinché risulti utilizzabile per tutte le persone interessate, e contribuisce ad identificare e sviluppare le migliori modalità di analisi dei dati raccolti.

Il monitoraggio a distanza per mezzo di IoT permette di ridurre i ricoveri di emergenza e le visite specialistiche non programmate, con vantaggi sia per i malati e i loro cari che per il sistema sanitario nel suo complesso.

I dettagli e gli avanzamenti del progetto Activage sono disponibili sul sito http://www.activageproject.eu/ ed in Italiano sulla pagina "https://it-it.facebook.com/ActivageEmiliaRomagna/". Wind Tre in particolare coordina gli aspetti di dissemination con gli altri partner europei. Fra gli eventi di maggior interesse ricordiamo "ACTIVAGE - Come ti invecchio bene al tempo della banda Ultra Larga" tenutosi a Modena a settembre 2017, che ha sottolineato quanto le evoluzioni dei servizi siano correlate alla disponibilità di soluzioni di telecomunicazioni avanzate, come quelle offerte da Wind Tre.

Dato l'interesse sul tema dell'IoT e della gestione in sicurezza dei dati raccolti dai pazienti e trasmessi ai centri di analisi, nel 2018 si prevede di focalizzare lo studio sull'ampliamento della tipologia di sensori e sulla gestione sicura dei dati, utilizzando soluzioni innovative di Blockchain, cooperando non solo con l'Università di Parma, ma anche con centri presenti nella Regione Toscana, in Giappone e Finlandia.

Risultati degli obiettivi 2017

Avevamo detto:	Abbiamo fatto:
Arricchire l'offerta legata alla mobilità urbana con nuove tipologie di servizi smart e di valore per i clienti.	**RAGGIUNTO** **Nel 2017 è stato reso possibile l'acquisto con credito/conto telefonico anche per i ticket di accesso alle zonea traffico limitato e la ricarica dei veicoli elettrici.**
Trainare la diffusione all'acquisto di contenuti digitali con credito telefonico abilitando anche nuovi sistemi operativi.	**RAGGIUNTO** **Wind Tre ha reso disponibile nel 2017 la funzionalità di pagamento con credito/conto telefonico per i contenuti anche nel mondo Apple (Apple Music, iTunes, App Store, iBooks; i clienti di Wind e 3 ad oggi sono gli unici in Italia a poter usufruire di tale metodo di pagamento comodo e semplice anche su sistema operativo iOS).**
Offrire sul mercato soluzioni di pagamento verso la Pubblica Amministrazione (come bollette e tributi) facili da usare e affidabili.	**NON RAGGIUNTO** **L'obiettivo, non raggiunto nel 2017, rappresenterà un filone di sviluppo futuro dei servizi digitali promossi da Wind Tre.**
Proseguire il costante e fattivo confronto con le Autorità (AGCom, Agcm, Garante Privacy e MISE) per il miglioramento del quadro normativo di settore e lo sviluppo dei servizi "high value", quali, ad esempio, ticketing per l'ingresso a musei, eventi culturali e cinema e Mobile Payment a servizio della Pubblica Amministrazione.	**RAGGIUNTO** **Il confronto con le Autorità è proseguito e proprio il 2017 ha visto la pubblicazione della nuova Legge sulla Concorrenza la quale apre la strada all'utilizzo del credito/conto telefonico anche per biglietti di accesso a luoghi di cultura ed intrattenimento.**
Estendere ulteriormente il servizio di Mobile Ticketing per il TPL, arrivando a superare le 60 città coperte e consolidando la presenza nelle località già raggiunte.	**RAGGIUNTO** **A dicembre 2017 il servizio è attivo in 62 città.**
Estendere il campo d'applicazione del credito telefonico (es. ticketing degli eventi d'intrattenimento).	**NON RAGGIUNTO** **Non sono ancora stati resi disponibili sul mercato servizi di pagamento con credito/conto telefonico per biglietti legati a mondi diversi dalla mobilità urbana (es. cultura, intrattenimento). Tali attività sono in progress e un esempio è il progetto WeAct che vede Wind Tre e Vodafone impegnate, in partnership con Civita, allo sviluppo del servizio Mobile Ticketing per Palazzo Barberini e Galleria Corsini a Roma.**

Obiettivi per il 2018

- Aumentare ulteriormente le città attive nell'ambito dei servizi Mobile Ticketing nell'ambito della mobilità (es trasporto pubblico, parcheggio, ZTL).
- Lanciare sul mercato uno o più servizi di pagamento con credito/telefonico per ticket di accesso a luoghi di cultura o intrattenimento.
- Estendere il servizio di Carrier Billing ad altri store di contenuti digitali.

La tutela della Privacy e la sicurezza dei dati

[GRI 103-1, 103-2 e 103-3]

Massimo rigore, massima semplicità

Per il settore delle telecomunicazioni la principale sfida nel campo della protezione dei dati (personali e non) consiste nel coniugare la complessità richiesta dal rigoroso rispetto degli obblighi normativi con l'estrema semplicità desiderata dal cliente nella fruizione dei servizi, in un contesto molto dinamico caratterizzato da una continua evoluzione del Business e delle tecnologie associate. Il tema della Privacy e della sicurezza dei dati è rilevante per Wind Tre in quanto nei sistemi aziendali è custodita un'enorme quantità di informazioni che si riferiscono ai clienti e alle loro abitudini e preferenze.

Inoltre, alcuni dati devono essere resi disponibili per le Autorità giudiziarie, qualora queste ne facciano richiesta per lo svolgimento di eventuali indagini e la repressione di reati.

Gli impatti relativi alla gestione dei dati dei clienti, personali e non, ricadono sotto la diretta responsabilità di Wind Tre per quanto riguarda le informazioni archiviate nei suoi Data Center, ma possono anche derivare 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 i dati dei clienti in piena legittimità normativa.

L'eventualità di una significativa perdita di dati comporterebbe per l'Azienda dei rischi rilevanti sotto il profilo reputazionale, economico e operativo. Con questa consapevolezza l'Azienda attua, quindi, tutte le misure necessarie a presidiare accuratamente il tema della Privacy e della sicurezza dei dati, nell'interesse dei clienti e dell'Azienda stessa.

La politica aziendale sul tema della Privacy e sicurezza dei dati mira innanzitutto a garantire la conformità normativa, con riferimento al contesto legislativo sia nazionale che comunitario, tenendo conto dell'introduzione del nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) approvato nel 2016.

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

A livello di organizzazione interna, Wind Tre nel 2017 ha strutturato delle unità organizzative dedicate con le seguenti responsabilità:

- Unità Privacy all'interno di Regulatory Affairs, finalizzata a garantire il presidio delle tematiche Privacy e il rispetto della relativa normativa nazionale e internazionale attraverso l'advisoring a tutte le Direzioni aziendali, la gestione del processo di controllo delle attività di trattamento dei dati personali e la gestione dei rapporti con il Garante;
- Unità Information Security all'interno di Technology, finalizzata a definire le strategie di gestione del rischio informatico, definire gli standard di sicurezza e le Policy da applicare nelle fasi di progettazione, sviluppo ed esercizio dei sistemi, delle applicazioni e dei servizi, assicurare la gestione della sicurezza tecnologica attraverso la rilevazione dei livelli di conformità, la gestione degli incidenti di sicurezza informatica e del ciclo di vita delle utenze logiche;
- Unità Corporate Security Governance, all'interno della Direzione Legal, con l'obiettivo di prevenire e contrastare atti illeciti a danno dell'Azienda attraverso la definizione, lo sviluppo e l'implementazione di linee guida e di Policy di sicurezza, in coerenza con le indicazioni di gruppo, le normative vigenti e le best practices, garantendone l'implementazione e la Compliance aziendale. Tale unità si occupa anche di gestire le iniziative di sensibilizzazione in materia di sicurezza.

L'Azienda, grazie anche ai processi di armonizzazione avvenuti nel corso del 2017, adotta oggi un sistema di Governance, Risk Management e Compliance (eGRC) che consente di tenere sotto controllo l'intera filiera del trattamento del dato, valutando in maniera analitica il livello di conformità di ciascun sistema coinvolto. Inoltre, l'Azienda effettua periodicamente una valutazione del rischio legato al trattamento dei dati e, nel caso di nuovi servizi, svolge analisi preventive per accertare la legalità delle modalità di trattamento ipotizzate. Nel corso del 2017, tenendo conto di quanto previsto dal GDPR, sono stati predisposti nuovi processi di analisi e verifica (ad es. Privacy-by-design e Privacy-by-default) che attualmente sono in fase di implementazione operativa all'interno dell'organizzazione aziendale.

Le persone di Wind Tre ricevono regolarmente formazione sul tema della Privacy; tale formazione nel corso del 2017 ha riguardato circa 500 persone. Inoltre è stato pianificato e predisposto un corso di e-learning che coinvolgerà nel 2018 l'intera popolazione aziendale.

L'approccio gestionale al tema della Privacy e della sicurezza dei dati viene sottoposto annualmente ad un'attività di verifica, che culmina in una sintesi del livello di conformità dei sistemi aziendali, utilizzata come supporto nella definizione delle priorità di intervento per l'anno a venire.

Wind Tre rispetta le prescrizioni del Garante della Privacy in tema di autorizzazione al trattamento, profilazione, arricchimento e trasferimento dei dati. L'Azienda ha contatti regolari e un rapporto di piena collaborazione con tale Autorità e, insieme agli altri Operatori, contribuisce alla definizione delle migliori pratiche di tutela della Privacy nel contesto delle telecomunicazioni.

	2017	2016	2015
Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2	2	2

Tabella 36. Ispezioni da parte del Garante della Privacy

Anche nel 2017, come negli anni precedenti, l'Azienda ha subito 2 ispezioni da parte del Garante della Privacy. L'oggetto di tali ispezioni al momento della pubblicazione di questo Bilancio è ancora al vaglio dell'Autorità Garante. Nel 2015 è stata pagata da H3G una sanzione del valore di 20.000€, mentre nel 2016 Wind aveva ricevuto una notifica di una sanzione di pari valore a seguito della contestazione di un'anomalia, ma aveva impugnato il provvedimento. L'Azienda è ancora in attesa della conclusione del procedimento.

		2017	2016	2015
GRI 418-1 a	**Contestazioni accertate per violazioni della Privacy dei clienti (n.)**			
	Dall'Autorità Giudiziaria	0	0	1
	Da organismi di regolamentazione	0	1	1

Tabella 37. Contestazioni relative alla tutela della Privacy

		2017	2016	2015
GRI 418-1 b	**Danneggiamenti, perdite e furti di dati (n.)**	1	0	1

Tabella 38. Danneggiamenti, perdite e furti di dati

[GRI 418-1 2.1]

Nel 2017 è stato registrato un "data breach" per accessi anomali al sistema di CRM/Area Clienti del Brand Tre. Un episodio analogo, ma relativo a Wind, si era verificato nel 2015. Non risultano altre violazioni negli ultimi anni.

Attualmente risultano tre procedimenti non ancora conclusi dall'Autorità Garante:
- uno relativo alle attività del 2016 di Wind Telecomunicazioni S.p.A.;
- uno relativo alle attività del 2016 di H3G (contestazione non ancora accertata);
- una violazione dei dati avvenuta nel 2017 sulla piattaforma del fornitore Piksel s.r.l. (relativa al Brand commerciale Tre).

Per quanto concerne le telefonate a scopo commerciale non autorizzate dal destinatario, considerate una fastidiosa invasione della Privacy, Wind Tre si impegna a contrastare questo fenomeno per mezzo di azioni di sensibilizzazione anche delle strutture commerciali e definizione di apposite procedure che tengano conto dei vincoli normativi.

Telefonate commerciali non autorizzate	**2017**	**2016**		**2015**	
		Wind	**H3G**	**Wind**	**H3G**
Richieste informazioni da Garante Privacy (a seguito di reclami clienti, n.)	9	9	3	32	8
Di cui conclusi con una sanzione	0	0	0	0	1

Tabella 39. Reclami per telefonate commerciali non autorizzate

L'attenzione di Wind Tre al fenomeno delle chiamate indesiderate è dimostrato dal trend nettamente in diminuzione delle richieste di informazioni provenienti dal Garante Privacy a seguito di reclami presentati dai clienti all'Autorità, e dal fatto che il Garante anche nel 2017 non ha comminato nessuna sanzione.

È da considerare inoltre che molti di tali reclami una volta ricevuti dall'Autorità vengono da essa diretti a più Operatori telefonici. Per il 2017 dagli accertamenti è emerso che nessuno dei 9 reclami formalizzati è imputabile a contatti commerciali provenienti dalle Società ex Wind ed ex H3G, né all'attuale Wind Tre S.p.A.

Anche i fornitori esterni autorizzati al trattamento dei dati dei clienti, come i Contact Center o i fornitori di Information Technology, sono sottoposti a campione e con cadenza regolare a verifiche effettuate con team congiunti Privacy e Information Security.

Verifiche sui fornitori in tema di Privacy (n.)	**2017**	**2016**	**2015**
Audit on site	7	13	11
Questionari di verifica a fornitori esterni	198	72	84
Questionari di verifica ad agenti sales	746	0	100

Tabella 40. Verifiche sui fornitori in tema di Privacy

Le verifiche sui fornitori e sugli agenti sales in materia di Privacy svolte nel 2017 hanno evidenziato che l'attenzione al tema è sempre più elevata, sia in ragione della continuità nel tempo delle verifiche da parte di Wind Tre che dell'imminente entrata in vigore del GDPR.

Principali progetti del 2017

La sensibilizzazione delle persone sul tema della Privacy

Le persone di Wind Tre ricevono regolarmente formazione sul tema della Privacy e nel corso del 2017 è stato pianificato e predisposto un corso di e-learning che nel 2018 coinvolgerà l'intera popolazione aziendale. Nel corso del 2017 è stata inoltre pubblicata sulla Intranet Wind Tre la Policy aziendale di Information Security, che definisce le regole aziendali sull'Information Security e ne garantisce la consapevolezza da parte dei dipendenti, ed è stato aggiunto al repository della funzione Procurement l'"Information Security Annex", da inserire nei contratti con terze parti e nei protocolli di gara.

Inoltre nel corso del 2017 l'unità Privacy ha provveduto ad inviare a tutti i responsabili esterni del trattamento censiti nei sistemi di Procurement e dei dipartimenti competenti una check-list Privacy/Information Security, che sensibilizza e raccoglie lo stato di percezione e Compliance da parte dei responsabili esterni.

Infine, l'Azienda nel 2017 ha aggiornato il suo Modello Privacy, provvedendo anche alla nomina di responsabili interni del trattamento con specifiche istruzioni.

Il nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati

Nel 2016 la Commissione Europea ha adottato il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati per unificare e rafforzare la protezione dei dati personali all'interno dell'UE, restituire ai cittadini il controllo dei propri dati personali e semplificare il contesto normativo che riguarda gli affari internazionali. Tale Regolamento entrerà in vigore nel 2018 e andrà a sostituire la direttiva sulla protezione dei dati istituita nel 1995.

Il nuovo Regolamento comporterà per le aziende l'attuazione di una serie di adempimenti impegnativi. Per le violazioni più gravi sono, inoltre, previste sanzioni molto elevate (fino al 4% del volume d'affari).

La nuova norma prevede che la protezione dei dati sia integrata fin dall'origine nella progettazione e nello sviluppo dei servizi (Privacy-by-design e Privacy-by-default). Inoltre, le impostazioni di Privacy devono essere configurate in modo predefinito su un livello corrispondente ad una protezione elevata.

Le aziende dovranno compiere delle valutazioni specifiche sui potenziali rischi per i diritti e le libertà delle persone a cui i dati si riferiscono e, in caso di rischi elevati, dovranno impegnarsi nella riduzione di tali rischi e ottenere un'approvazione preventiva al trattamento dei dati da parte del Garante Privacy.

Nel 2017 la fase preparatoria ha previsto un'attività di analisi degli adempimenti richiesti e di un assessment per individuare gli eventuali gap di conformità normativa. Sui 16 temi chiave delineati dal Regolamento, Wind Tre ha definito i requisiti tecnici e, ove necessari, gli sviluppi software e le nuove procedure, processi e Policy per essere compliant alla nuova normativa, che entro giugno 2018 verranno rese disponibili a tutti i dipendenti tramite la Intranet aziendale. È stata inoltre creata la casella mail infogdpr@windtre.it dedicata ai chiarimenti in materia di data protection. Il nuovo regolamento permette di conseguire benefici importanti perché omogeneizza la regolamentazione Privacy a livello europeo; in particolare nel mondo TLC garantisce parità di trattamento anche per i cosiddetti Operatori "Over-The-Top" (o OTT, i soggetti come Facebook o Google) che vendono prodotti e servizi all'interno della Comunità Europea utilizzando le reti di telecomunicazioni degli Operatori di rete.

S.I.Mo.I.Tel. - Sistema Informativo sulle Morosità Intenzionali nel settore della telefonia

Nel 2016 è stato avviato su impulso di Asstel un progetto per la realizzazione di una banca dati, chiamata S.I.Mo.I.Tel., relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico, al fine di dare attuazione ad un provvedimento del Garante per la Privacy.

Più precisamente tale banca dati, gestita da un soggetto privato, è finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile, dovendo intendersi per tali i mancati pagamenti non dovuti a circostanze impreviste e contingenti, ma ad una precisa volontà dei soggetti.

Nel 2017 il progetto è proseguito con la sottoscrizione di un Accordo interoperatore sul funzionamento della Banca Dati dei morosi intenzionali e con l'individuazione del Gestore del database.

Questo progetto è interessante per l'Azienda in quanto consente di contenere i crediti inesigibili, verificando preliminarmente la presenza di un cliente in tale banca dati.

Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati

Il DPS, Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati, riporta in dettaglio gli interventi in materia di Privacy compiuti da Wind Tre e la pianificazione di interventi futuri. Sebbene il legislatore ne abbia abolito l'obbligo, Wind Tre continua a redigerlo, così da controllare i processi di Business che comportano attività di trattamento dei dati e le misure di sicurezza adottate.

All'inizio del 2017 si sono conclusi il DPS di H3G e Wind relativi al 2016, mentre ad ottobre il progetto è ripreso relativamente a Wind Tre. L'attività è stata condotta effettuando delle interviste ai Responsabili interni del trattamento dei dati o ai loro collaboratori a proposito delle operazioni compiute e dei sistemi utilizzati. Sono state effettuate circa 70 interviste sulle aree aziendali che effettuano trattamento dei dati personali e ne sono state programmate di ulteriori per l'inizio del 2018. Il valore di questo progetto risiede nella possibilità di avere una fotografia aggiornata ogni anno dei sistemi e dei trattamenti dei dati effettuati dall'Azienda, con le relative misure di sicurezza, così da poter intervenire ove necessario.

Sicurezza della navigazione web

Oltre a rispettare i vincoli imposti dalla legge, che prevedono il divieto di vendita delle SIM ai minori, Wind Tre applica specifici sistemi di "parental control" su alcuni siti non adatti ai minori.

In particolare, l'Azienda ha definito un sistema di protezione dei clienti più giovani basato sull'accesso condizionato ai contenuti per adulti, che si attiva automaticamente. Se il servizio o il contenuto a cui si vuole accedere appartengono alla tipologia "adult", viene controllata l'età dell'utente in base all'anagrafica dell'intestatario della SIM. Se l'utente è minorenne, non ha accesso al contenuto richiesto e viene mandato su una pagina di cortesia che lo informa che la sua SIM non è abilitata ad accedere a servizi "adult". Nella pagina di cortesia è presente anche un link ("Per maggiori informazioni clicca qui"), per conoscere i vari motivi per cui una SIM non può accedere a quella tipologia di servizi.

IoT e sicurezza dei dati

La diffusione dell'Internet of Things e la sicurezza dei dati sono due temi importanti che presentano, tuttavia, un punto di frizione. La proliferazione degli oggetti connessi ad Internet, infatti, può avvenire solo se il costo di tali oggetti è accessibile a larga parte della popolazione, condizione che ne limita le garanzie di sicurezza. Poiché per Wind Tre la sicurezza dei dati è un tema di importanza strategica, l'Azienda propone sul mercato solo soluzioni che offrano sufficienti garanzie sotto questo profilo. I dati affidati dai clienti vengono custoditi in datacenter progettati per evitare le intrusioni fisiche di persone non autorizzate. Inoltre, software e hardware dedicati alla sicurezza definiscono un perimetro costantemente monitorato, anche contro minacce software. I dati custoditi sono protetti con sistemi antivirus, firewall e sistemi anti-Phishing. Tali accorgimenti permettono di affermare che le infrastrutture di Wind Tre rispettano i massimi standard di sicurezza.

Un punto debole in fatto di sicurezza dei dati è però l'esposizione al rischio da parte degli utenti finali, che spesso ignorano la vulnerabilità degli oggetti che utilizzano. Ogni dispositivo con un indirizzo IP (ad es. un sensore, una smart-tv, un contatore, un drone) è potenzialmente accessibile da software dannoso (malware), in grado di carpire le informazioni in transito o registrate sul dispositivo stesso. Oggetti con caratteristiche di sicurezza migliori hanno necessariamente un prezzo superiore, ma spesso l'acquirente medio non dispone di competenze tecniche sufficienti ad apprezzare la differenza nel valore di due oggetti con livelli di sicurezza diversi.

È necessaria da questo punto di vista una crescita nel livello di consapevolezza degli utenti, che ad oggi utilizzano indistintamente sia le soluzioni più sicure, sia quelle meno protette.

Gestione delle identità digitali e degli accessi alle risorse aziendali

Nel 2017 è stato avviato un progetto di razionalizzazione ed evoluzione dei processi e dei sistemi già impiegati per la gestione delle identità digitali e degli accessi alle risorse aziendali (dati, applicazioni, sistemi). L'obiettivo dell'iniziativa, la cui componente tecnologica va sotto il nome di "Identity & Access Management Consolidation", è quello di uniformare e far evolvere procedure, modalità operative e strumenti che consentano di assicurare un efficace e continuativo controllo sull'attribuzione ed impiego dei diritti per l'accesso alle risorse medesime, puntando alla standardizzazione ed automatizzazione dei processi gestionali e degli strumenti tecnici a supporto. Nel 2018 tale progetto entrerà nella fase operativa.

Risultati degli obiettivi 2017

Avevamo detto:	Abbiamo fatto:
Non ricevere sanzioni da parte del Garante Privacysu eventi 2017.	**RAGGIUNTO** **L'ultima sanzione ricevuta da parte del Garante della Privacy risale al 2016 ed è relativa ad una contestazione di fatti accaduti del 2015. Peraltro, l'Azienda ha fatto ricorso ed è ancora in attesa di conoscere l'esito del procedimento.**
Effettuare azioni di vigilanza Privacy on site su almeno 10 fornitor nominati responsabili esterni del trattamento dei dati.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **Sono state effettuate attività di vigilanza su 7 fornitori individuati tra le categorie di fornitori Network, IT, Call Center ecc. nominati responsabili esterni al trattamento dei dati.**
Azzerare il numero di tentativi di "data breach" e ottimizzare i relativi processi.	**PARZIALMENTE RAGGIUNTO** **L'unico data breach avvenuto nel marzo del 2017 è stato tempestivamente rilevato dal Fornitore Piksel s.r.l. in modo da consentire la comunicazione all'Autorità Garante privacy entro i termini di legge, grazie all'ottimizzazione dei processi adottati dall'Azienda.**
Avviare l'adeguamento dei processi aziendali agli adempimenti previsti dal nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati che entrerà in vigore nel 2018.	**RAGGIUNTO** **Nel 2017 sono stati avviati (ed in parte anche completati) 16 tavoli relativi a processi e procedure necessari per l'adeguamento alla nuova normativa europea quali, a titolo esemplificativo, Right to be Forgotten; Right to Data Portability; Processo e procedura di Privacy-by-design-&-default, Security Measures ecc.**
Armonizzare i processi aziendali ex Wind ed ex Tre a seguito della fusione tra le due società, in relazione alle differenti tematiche in ambito Privacy sia a livello interno sia verso il cliente esterno (es. analisi dei rischi e dei trattamenti effettuati dal nuovo titolare Wind Tre, adozione nuovo Modello organizzativo in ambito Privacy a livello interno e nei confronti dei responsabili esterni del trattamento, adozione nuovo Modello Informativa Privacy e consensi relativamente ai due distinti brand commerciali Wind e Tre, ecc.).	**RAGGIUNTO** **I processi sono stati omogeneizzati, sebbene i sistemi siano ancora distinti.**

Obiettivi per il 2018

- Nel 2018 entra nella fase operativa il progetto, varato nel 2017, di razionalizzazione ed evoluzione dei processi e dei sistemi già impiegati per la gestione delle identità digitali e degli accessi alle risorse Aziendali (dati, applicazioni, sistemi). L'obiettivo dell'iniziativa – la cui componente tecnologica va sotto il nome di "Identity & Access Management Consolidation" – è quello di uniformare e far evolvere procedure, modalità operative e strumenti che consentano di assicurare un efficace e continuativo controllo sull'attribuzione ed impiego dei diritti per l'accesso alle risorse medesime, puntando alla standardizzazione ed automatizzazione dei processi gestionali e degli strumenti tecnici a supporto.
- Rivedere tutti gli standard contrattuali, le informative Privacy sui vari canali e le Privacy Policies per renderle più chiare e dirette in conformità con i principi del GDPR.
- Nominare tutti i dealer del Brand Tre e del Brand Wind responsabili esterni al trattamento dati così come richiesto dall'Autorità Garante, ed iniziare conseguentemente a svolgere sugli stessi attività di vigilanza on-site.
- Svolgere attività di vigilanza sui 967 fornitori/agenti già nominati responsabili esterni al trattamento dati, sia attraverso l'inoltro delle checklist Privacy che attraverso attività vigilanza on-site.

Come nasce questo documento

[GRI 102-51 e 102-52]

Con questa seconda edizione del Report di Sostenibilità, che fa riferimento al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2017 e che fa seguito alla prima esperienza di rendicontazione integrata tra H3G e Wind, relativa al 2016, Wind Tre conferma l'impegno di rendicontazione delle prestazioni economiche, sociali e ambientali, che fa seguito ad una prassi già consolidata nel Gruppo Wind fin dal 2003.

[GRI 102-1, GRI 102-45 e GRI 102-50]
[GRI 102-54]

In analogia al Bilancio di Esercizio, il presente documento descrive la realtà e le prestazioni di Wind Tre S.p.A. e delle sue controllate nel 2017[17]. Dal punto di vista metodologico il report è stato predisposto in conformità agli Standard del Global Reporting Initiative, opzione "core". La presenza dei contenuti che rispondono ai requisiti di tali Standard è segnalata nel testo per mezzo di codici identificativi che iniziano con "GRI" e che sono riportati tra parentesi quadre. I dati riferiti agli anni precedenti al 2017 non hanno subito variazioni rispetto a quelli pubblicati negli anni precedenti, fatta eccezione per i dati relativi alla riduzione delle emissioni di gas serra, che sono variati in funzione dell'aggiornamento dei fattori di conversione utilizzati (v. oltre nella "Nota Metodologica"). Va, tuttavia, segnalato che in alcuni casi, segnalati nel testo, i dati del 2016 e del 2015 si riferiscono al solo Gruppo Wind, in quanto gli analoghi dati del Gruppo H3G non sono disponibili. Ciò, naturalmente, limita la comparabilità delle prestazioni nel tempo.

[GRI 102-48]

[GRI 102-56]

Il Report di Sostenibilità 2017 è stato sottoposto a verifica esterna da parte dell'ente di certificazione indipendente Bureau Veritas. La relativa attestazione è riportata in coda al report.

Alla raccolta delle informazioni riportate nelle pagine precedenti hanno collaborato tutte le persone dell'Azienda, ciascuno per le attività di propria competenza, con completezza e puntualità. La Funzione Corporate Responsibility (CR) ha coordinato il progetto, assicurando un risultato organico.

[GRI 102-53]

Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sui contenuti del presente documento è possibile contattare la Funzione CR di Wind Tre ai seguenti recapiti:

Wind Tre S.p.A.
Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma
Corporate Responsibility, Public Relations
corporatesocialresponsibility@windtre.it

[17] *Per il dettaglio delle società controllate e partecipate si veda la sezione iniziale di questo report, "Chi siamo oggi".*

Nota metodologica

[GRI 102-46 e GRI 102-49]

Questo documento si focalizza sui temi che l'Azienda ha identificato come più rilevanti, svolgendo all'inizio del 2017 quella che il Global Reporting Initiative definisce "analisi della materialità", i dettagli della quale sono riportati nel capitolo iniziale di questo report.

Consumi di energia elettrica

I dati relativi ai consumi di energia elettrica includono una stima dei consumi dei siti condivisi con altri Operatori ascrivibili a Wind Tre; in tali consumi, inoltre, è stata inclusa una stima dei consumi della Società Galata S.p.A. (oggi Cellnext) per i servizi offerti a Wind Tre.
La quantità di consumi diretti di energia elettrica prodotti attraverso il consumo di gasolio (gruppi elettrogeni) è stata stimata considerando i giorni di utilizzo dei gruppi elettrogeni nell'anno di riferimento moltiplicati per il consumo giornaliero medio stimato (kWh consumati/giorno, pari a 63 kWh).

[GRI 302-1g]

Fattori di conversione utilizzati:
- Litro di gasolio/kWh: 2,08470722036353;
- Metro cubo di gas naturale/kWh: 8,568;
- kWh/Gj: 0,0036.

Energia risparmiata

L'energia risparmiata è calcolata sulla base dei certificati bianchi (TEE) conseguiti nell'anno di riferimento, in gran parte relativi all'ammodernamento e al miglioramento dell'efficienza degli apparati BTS che è stato svolto dal 2012 in poi. Il fattore di conversione utilizzato è pari a 2.752 kWh (9,9 Gj) per ogni TEE.

[GRI 302-4d]

[GRI 305-1 g e GRI 305-2 g]

Emissioni di gas serra

- L'approccio di consolidamento per le emissioni Scope 1 e Scope 2 è il controllo finanziario e operativo, per cui sono attribuite a Wind Tre tutte le emissioni delle sue controllate.

[GRI 305-1 f e GRI 305-2 f]

- Per il calcolo delle emissioni di gas serra, l'organizzazione considera la somma delle emissioni di CO_2 più le emissioni di altri gas (es. CH4 ed N2O) espressi in CO_2 equivalente.

[GRI 305-1 e GRI 305-2 e]

- Il GWP utilizzato per il CH4 è pari a 21, mentre per l'N2N è pari a 310.
- Per il calcolo delle emissioni di gas serra indirette da combustibile, è stato utilizzato il fattore di emissione (kg di CO_2 equivalente emessa sui MJ di combustibile consumato) pari a 12.500 Kg/milioni di MJ.
- Per il calcolo delle emissioni indirette da elettricità, è stato utilizzato il fattore di emissione (gCO_2 emessa su kWh utilizzato) pari a 518,45 gCO_2/kWh, fonte: IEA CO_2 Emission from Fuel Combustion, OECD/IEA, Paris, 2016.

TORNA ALL'INDICE

I valori di conversione applicati per il calcolo delle emissioni di GHG sono riportati di seguito.

Descrizione	Unità	Coefficiente CO_2		
		2016	2015	2014
Consumi elettrici	kWh	330,6	315,0	309,4
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	Litri	2,65		
Gas naturale, riscaldamento e trazione	M3	1,956		
Benzina	Litri	2,38		

I fattori di conversione dei consumi elettrici derivano dalla Tabella 2.4 della pubblicazione ISPRA: fattori di emissione atmosferica di CO_2 e altri gas ad effetto serra nel settore elettrico, 2017.

Il coefficiente di emissione dei consumi elettrici è determinato dalle percentuali di generazione del parco elettrico italiano nei diversi anni.

GRI Content Index

STANDARD	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	CAPITOLO / PARAGRAFO
GRI 101: Foundation 2016		
General disclosures		
GRI 102: General Disclosures 2016	**Organizational profile**	
	102-1 Nome dell'organizzazione	Come nasce questo documento
	102-2 Marchi, prodotti e servizi	Chi siamo oggi
	102-3 Ubicazione della sede generale	Chi siamo oggi
	102-4 Paesi di operatività	Chi siamo oggi
	102-5 Assetto proprietario	Chi siamo oggi
	102-6 Mercati serviti	Chi siamo oggi
	102-7 Dimensioni dell'organizzazione	Chi siamo oggi
	102-8 Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	Chi siamo oggi
	102-9 Supply chain	La gestione dei fornitori
	102-10 Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della supply chain	Chi siamo oggi
	102-11 Applicazione del principio di precauzione	La gestione dei fornitori
	102-12 Iniziative esterne	L'Azienda non adotta il principio di precauzione.
	102-13 Partecipazione ad associazioni	Chi siamo oggi
	Strategy	
	102-14 Dichiarazione dell'Alta Direzione	Lettera agli stakeholder
	102-15 Principali impatti, rischi ed opportunità	Valori e regole di comportamento
	Ethics and integrity	
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	Chi siamo oggi
	102-17 Modalità per suggerimenti e preoccupazioni sull'etica	Chi siamo oggi
	Governance	
	102-18 Struttura di Governance	Chi siamo oggi

STANDARD	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	CAPITOLO / PARAGRAFO
GRI 102: General Disclosures 2016	**Stakeholder engagement**	
	102-40 Lista degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	Ci confrontiamo con gli stakeholder
	102-41 Accordi collettivi di contrattazione	Ci confrontiamo con gli stakeholder
	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	Ci confrontiamo con gli stakeholder
	102-43 Approccio allo stakeholder engagement	Ci confrontiamo con gli stakeholder
	102-44 Principali temi e preoccupazioni emersi dall'engagement	Ci confrontiamo con gli stakeholder
	Reporting practice	
	102-45 Entità legali incluse nel bilancio finanziario consolidato	Come nasce questo documento
	102-46 Definizione del contenuto del report e dei confini dell'argomento trattato	La definizione dei contenuti
	102-47 Elenco dei temi materiali	La definizione dei contenuti
	102-48 Ridefinizione delle informazioni fornite nel precedente report	Come nasce questo documento
	102-49 Modifiche nell'elaborazione del report	Come nasce questo documento
	102-50 Periodo a cui si riferisce il report	Come nasce questo documento
	102-51 Data del report più recente	Come nasce questo documento
	102-52 Ciclo di reporting	Come nasce questo documento
	102-53 Contatti per domande riguardanti il report	Ci confrontiamo con gli stakeholder
	102-54 Affermazione sul reporting secondo gli Standard GRI	Come nasce questo documento
	102-55 GRI Content Index	GRI Content Index
	102-56 Assurance esterna	Come nasce questo documento

STANDARD	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	CAPITOLO / PARAGRAFO
Temi Materiali		
Affidabilità e copertura della rete		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Lavoriamo alla rete più competitiva
	103-2 L'approccio Manageriale e le sue caratteristiche	Lavoriamo alla rete più competitiva
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale	Lavoriamo alla rete più competitiva
GRI 201: Indirect Economic Impacts 2016	201-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Lavoriamo alla rete più competitiva
Innovazione e open innovation		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Immaginiamo il futuro
	103-2 L'approccio Manageriale e le sue caratteristiche	Immaginiamo il futuro
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale	Immaginiamo il futuro
GRI 201: Indirect Economic Impacts 2016	201-2 Impatti economici indiretti significativi	Wind Tre Business Factor La partnership con Luiss Enlabs
Riduzione delle emissioni di CO2 e Smart Technologies		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	La gestione dei consumi energetici
	103-2 L'approccio Manageriale e le sue caratteristiche	La gestione dei consumi energetici
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale	La gestione dei consumi energetici
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	La gestione dei consumi energetici
	302-3 Intensità energetica	La gestione dei consumi energetici
	302-4 Riduzione dei consumi energetici	La gestione dei consumi energetici
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas serra (GHG) dirette (Scope 1)	La gestione dei consumi energetici
	305-2 Emissioni di gas serra (GHG) indirette (Scope 2)	La gestione dei consumi energetici
	305-4 Intensità delle emissioni di gas serra (GHG)	La gestione dei consumi energetici
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas serra (GHG)	La gestione dei consumi energetici

STANDARD	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	CAPITOLO / PARAGRAFO
Temi Materiali		
Cura del cliente e Customer Satisfaction		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Un dialogo continuo
	103-2 L'approccio Manageriale e le sue caratteristiche	Un dialogo continuo
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale	Un dialogo continuo
Trasparenza e marketing responsabile		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Ci piace essere chiari
	103-2 L'approccio Manageriale e le sue caratteristiche	Ci piace essere chiari
	103-2 Valutazione dell'approccio manageriale	Ci piace essere chiari
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Episodi di non conformità relativi alla comunicazione commerciale	Ci piace essere chiari
Privacy e sicurezza dei dati		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Massimo rigore, massima semplicità
	103-2 L'approccio Manageriale e le sue caratteristiche	Massimo rigore, massima semplicità
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale	Massimo rigore, massima semplicità
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Reclami comprovati ricevuti in merito a violazione della privacy e perdita di dati del cliente	Massimo rigore, massima semplicità

Dichiarazione di Assurance

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. ("WIND TRE") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Rapporto di Sostenibilità 2017, 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 nella nota metodologica, in particolare Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).*

2. RESPONSABILITA', METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Rapporto di Sostenibilità è stata esclusivamente di WIND TRE. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- *verifica di politiche, mission, valori, impegni;*
- *riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;*
- *interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Rapporto di Sostenibilità;*
- *interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi;*
- *verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Rapporto di Sostenibilità 2017.*

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede operativa dell'azienda in Via Cesare Giulio Viola n.48, Roma e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Rapporto di Sostenibilità 2017, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con il Bilancio Consolidato; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2017 – 31 Dicembre 2017) 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 Rapporto di Sostenibilità 2017. A nostro parere, il Rapporto fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da WIND TRE durante il 2017 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata. Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, WIND TRE ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nel Rapporto di Sostenibilità, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (Inclusione degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità, Completezza, Equilibrio, Chiarezza, Accuratezza, Tempestività, Comparabilità, Affidabilità). Si conferma inoltre che il Rapporto soddisfa i requisiti GRI per un Application Level di tipo "Core" e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia, 69.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,55 miliardi di Euro (dati 2016).

Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e WIND TRE.

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 15 Maggio 2018

Andrea Filippi
Local Technical Manager