Appendice Tecnica

Numeri fatti di persone

Introduzione

Questa Appendice Tecnica è stata elaborata a integrazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 di Wind Tre. Fornisce dettagli sulle metodologie utilizzate per la raccolta dati e il calcolo di indicatori quantitativi, così come alcune informazioni di dettaglio sugli indicatori stessi. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la Funzione CSR di Wind Tre all'indirizzo e-mail: corporatesocialresponsibility@windtre.it

Riferimenti dei contenuti rispetto all'indice

Mettere la tecnologia al servizio delle persone
- L'unione fa la rete
  - Una rete affidabile e capillare
- L'ascolto e la cura del cliente
  - Il Customer Care
  - I social network
  - La soddisfazione dei clienti
  - La ricerca di soluzioni condivise
- Vicini alle esigenze delle persone
  - Ci piace essere chiari

Operare in modo responsabile
- Un solido modello di Governance
  - La catena di fornitura
- La tutela della privacy e la sicurezza dei dati
  - Rigore e semplicità

Guidare il cambiamento
- Informazioni su dipendenti e altri lavoratori

Proteggere l'ambiente
- I consumi energetici
  - I progetti di efficienza energetica
  - Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni

Costruire un futuro sostenibile
- La capacità di innovare
  - Mobile Payment, Mobile Ticketing
  - Wind Tre Business Factor
- La solidarietà, insieme
  - Insieme ai nostri clienti

Come nasce questo documento
- Attività di coinvolgimento degli stakeholder
- Temi materiali
  - I temi risultati più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholder

TORNA ALL'INIZIO

Mettere la tecnologia al servizio delle persone

L'unione fa la rete

Una rete affidabile e capillare

Livello di copertura della rete mobile outdoor EOY 2018	Traffico voce e dati		
	2G (GSM)	3G (UMTS/HSPA)	4G (LTE)
Livello di copertura della rete mobile outdoor (%)	99,90%	99,00%	97,40%

L'ascolto e la cura del cliente

Il Customer Care

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.

Servizio di assistenza al cliente		2018	2017	2016
Contatti tramite telefono (n.)	Business	1.829.907	1.988.274	2.113.189
	Retail	36.424.497	40.558.945	38.980.940
	Totale	**38.254.404**	**42.547.219**	**41.094.129**
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	Business	348.487	319.096	249.665
	Retail	4.377.023	4.358.724	4.391.152
	Totale	**4.725.510**	**4.677.820**	**4.640.817**

I social network

Download e accessi alle App (milioni)	2018	2017	2016
Download MyWind	4,07	4,56	4,27
Download MyTre	2,57	3,1	3,81
Download Wind Tre Business	0,195	0,056	-
Accessi MyWind	421	482	487
Accessi MyTre	390	355	432
Accessi Wind Tre Business	0,649	0,038	-

Follower canali social (milioni)	2018	2017	2016
Facebook Wind	1.378.443	1.289.059	1.091.491
Facebook H3G	966.412	939.650	832.646
Twitter Wind	122.740	123.365	114.891
Twitter H3G	166.672	174.097	171.287
Instagram Wind	18.400	-	-
Instagram H3G	35.000	-	-
G+ Wind	33	-	-
G+ H3G	113	-	-
Youtube Wind	39.237	-	-
Youtube H3G	17.000	-	-
Wind 3 Official Twitter	2.829	-	-
Wind 3 LinkedIn	17.169	-	-
Wind 3 Business FB	15.034	-	-
Wind 3 Business Twitter	460	-	-
Wind 3 Business LinkedIn	406	-	-

La soddisfazione dei clienti

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer (Scala valori da 10-100)	Brand Wind			Brand 3		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Soddisfazione complessiva	79,2	78,4	79,7	76,1	75,1	74,8
Soddisfazione in rapporto alle aspettative dei clienti	79,0	78,3	80,1	75,7	75,7	74,8
Soddisfazione in rapporto ad un operatore ideale	78,2	76,9	78,2	75,5	72,9	70,3
Tariffe	78,3	79,3	79,4	77,7	77,4	74,9
CVM	75,2	80,0	83,5	70,6	70,3	62,4
Servizi di Customer Care	76,5	81,6	83,9	74,7	74,8	68,6
IVR - Interactive Voice Response	72,5	74,2	77,2	69,7	67,0	60,0
Operatore di Call Center	79,5	88,5	89,3	78,2	84,3	78,1
Fedeltà del cliente	83,6	86,9	86,8	81,7	85,9	84,6
Tendenza al “passaparola”	80,1	76,7	79,6	75,6	73,4	72,9
Efficacia della pubblicità	80,1	78,2	79,5	76,5	72,5	67,7

La ricerca di soluzioni condivise

Conciliazioni/ Controversie gestite innanzi a Co.Re.com/AGCOM	2018			2017			2016		
	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.Re.com (n.)	19.490	8.608	**28.098**	11.226	9.890	**21.116**	9.192	12.690	**21.882**
Soluzione concordata tra le parti (n.)	76%	83%	**79%**	79%	78%	**78%**	75%	61%	**68%**
Richiesta dell’utente all’Autorità o ai Co.Re.com di definire la controversia (%)	9%	6%	**8%**	8%	11%	**10%**	11%	9%	**11%**

Reclami Associazioni Consumatori[1] e domande di conciliazione paritetica	2018			2017			2016		
	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale
Reclami da Associazioni dei Consumatori (n.)	5.552	1.504	**7.056**	5.500	2.500	**8.000**	-	-	**-**
Accoglimento reclamo da Associazione dei Consumatori (%)	37%	19%	**33%**	57%	24%	**47%**	-	-	**-**
Domande di conciliazione paritetica (n.)	2.766	998	**3.764**	1.652	2.173	**3.825**	1.514	2.924	**4.438**
Istanze gestite[2] (n.)	2.532	1.191	**3.723**	1.489	1.868	**3.357**	-	-	**-**
Istanze con esito positivo (n.)	2.389	1.093	**3.482**	1.398	1.782	**3.180**	1.220	1.598	**2.818**
Incidenza delle domande con esito positivo (%)	94%	92%	**94%**	94%	95%	**95%**	81%	55%	**n.d.**

Contenziosi con i clienti	2018			2017			2016		
	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale	Wind	3	Totale
Pendenti al 31.12.2017 (n.)	9.630	2.631	**12.131**	7.071	1.998	**9.069**	5.600	1.190	**6.790**
Sentenze favorevoli (%)	76%	33%	**66%**	75%	28%	**65%**	74%	2%	**61%**

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

[2] Le istanze gestite fanno riferimento anche alla parte d’ingressi del 2017, gestiti e chiusi nel 2018.

Vicini alle esigenze delle persone

Ci piace essere chiari

Controllo delle pratiche commerciali per i servizi VAS	2018	2017	2016
Reclami dei clienti per l'attivazione di servizi non richiesti sulla rete mobile (n.)	1.540.000	793.098	559.464
Rimborsi riconosciuti ai clienti per servizi VAS non richiesti (n.)	1.927.809	1.365.955	744.915
Rimborsi riconosciuti ai clienti per servizi VAS non richiesti (€)	12.280.060	10.207.461	5.181.585

GRI 417-3

Contestazioni di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing	2018	2017	2016 (solo Gruppo Wind)
Contestazioni di non conformità con conseguente ammenda o sanzione (n.)	-	-	-
Contestazioni di non conformità che hanno comportano un'ammonizione (n.)	-	-	-
Contestazioni di non conformità a impegni volontari (n.)	1	3	-

Operare in modo Responsabile

Un solido modello di Governance

La sede legale e principale sede operativa del Gruppo si trova a Rho, in provincia di Milano, in Largo Metropolitana n. 5. [GRI 102-3]
L'azienda è anche presente a Roma, in Via Cesare Giulio Viola n. 48, con un'altra importante sede operativa del Gruppo. 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 CK Hutchison. [GRI 102-5]
Wind Tre, a sua volta, possiede interamente le società Wind Retail e 3Lettronica, mentre ha alcune partecipazioni di minoranza in altre società.

Società controllate e partecipate di Wind Tre al 31.12.2018	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%
Mix s.r.l.	Italia	9,75%
CONSEL - Consorzio ELIS a r. l.	Italia	1%
Janna S.c.ar.l.	Italia	17%
QXN società consortile	Italia	10%

[GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-23]
Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. è composto da tre membri:
- Frank John Sixt (Presidente);
- Jeffrey Hedberg (Amministratore Delegato);
- Christian Nicolas Roger Salbaing (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 dell'azionista ultimo CK Hutchison Holdings Ltd, in conformità alle regole di Corporate Governance di gruppo. Per quanto riguarda il Consiglio d'Amministrazione, l'assemblea non ha deliberato alcun compenso.

GRI 102-9 e 102-10

La catena di fornitura

Fornitori	2018	2017	2016		
			Wind	H3G	Totale
Fornitori qualificati (n.)	410	474	813	2.650	**3.463**
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	365	442	748	2.491	**3.239**
Fornitori attivi (n.)	410	474	497	364	**861**
Valore dell'ordinato (mln€)	1.987,3	1.795	1.268	1.560	**2.828**

Contenziosi con i fornitori (n.)	2018	2017	2016		
			Wind	H3G	Totale
Numero di casi di contenziosi con i fornitori	5	6	3	3	**6**

La tutela della privacy e la sicurezza dei dati

Rigore e semplicità

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2018	2017	2016
Numero di ispezioni	2	2	2

GRI 418-1 a

Contestazioni accertate per violazioni della privacy dei clienti (n.)	2018	2017	2016
Dall'Autorità Giudiziaria	0	0	0
Da organismi di regolamentazione	2*	0	1

* Si tratta della conclusione dei procedimenti ex Wind ed ex H3G avviati nel 2016.

GRI 418-1 b

Danni (n.)	2018	2017	2016
Danneggiamenti, perdite e furti di dati (n.)	1*	1	0

* Ci si riferisce alla vulnerabilità relativa a 21 clienti descritta nel testo.

Telefonate commerciali non autorizzate (n.)	2018	2017	2016	
			Wind	H3G
Richieste informazioni da Garante Privacy a seguito di reclami di clienti	10	9	9	3
Di cui conclusi con una sanzione	0	0	0	0

Verifiche sui fornitori in tema di privacy (n.)	2018*	2017	2016
Audit on-site	6	7	13
Questionari di verifica a fornitori esterni	118	198	72
Questionari di verifica ad agenti sales	724	746	0

* Il processo di vigilanza dal 2018 viene attuato con inizio Luglio dell'anno e termine in un anno solare (Giugno anno successivo). I dati esportati riguardano per il 2018 un semestre.

Informazioni su dipendenti e altri lavoratori

I seguenti dati del personale per il 2018 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 2017 e per il 2016, ricostruito sommando i dati delle due società integrate a dicembre 2016. I dati del 2015 non sono riportati in quanto non sono disponibili per lo stesso perimetro. [GRI 102-8 f]
Al 31.12.2018 il numero delle persone di Wind Tre era pari a 6.887. Nel corso dell'anno il tasso di turnover registrato, spontaneo e agevolato, si è riportato in linea con un più ordinario tasso di ottimizzazione degli organici, a valle dell'importante lavoro di riduzione del personale già effettuato nel corso del 2017 per gestire le duplicazioni funzionali in seguito alla fusione delle aziende Wind e H3G. La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in linea con gli anni precedenti. L'82% dei dipendenti ha un contratto full-time. Il part-time è scelto prevalentemente dalla popolazione femminile. Il 47% dell'organico aziendale è costituito da donne. A tutti i dipendenti dell'azienda si applica un contratto di lavoro negoziato con le organizzazioni sindacali. [GRI 102-41]
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 e]
I lavoratori non dipendenti, che costituiscono una esigua minoranza rispetto al totale, sono prevalentemente consulenti addetti alla vendita nei negozi del brand Wind Retail. [GRI 102-8 d]
Dal punto di vista della ripartizione per livello contrattuale, la consistenza dell'organico si mantiene in linea con gli anni precedenti.

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale (n.)	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	3.641	3.239	**6.880**	3.722	3.357	**7.079**	4.539	4.680	**9.219**
Determinato	5	2	**7**	7	4	**11**	51	80	**131**
Totale	**3.646**	**3.241**	**6.887**	**3.729**	**3.361**	**7.090**	**4.590**	**4.760**	**9.350**

Variazioni dell'organico (assunzioni e cessazioni)	2018	2017	2016*		Totale
			Wind	H3G	
Assunzioni (n.)	85	87	156	163	**319**
Cessazioni (n.)	289	2.347	381	263	**644**
Variazione (%)	4,20%	33,10%	5,80%	9,50%	**6,89%**

* I dati Wind 2016 comprendono anche i passaggi contrattuali infragruppo.

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.)	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.463	2.176	**5.639**	3.536	2.245	**5.781**	4.166	2.805	**6.971**
Part-time	183	1.065	**1.248**	193	1.116	**1.309**	424	1.955	**2.379**
Totale	**3.646**	**3.241**	**6.887**	**3.729**	**3.361**	**7.090**	**4.590**	**4.760**	**9.350**

Incidenza dei lavoratori non dipendenti (%)	2018	2017	2016
Non dipendenti / Dipendenti	2,80%	2,30%	1,30%

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale	2018		2017		2016			
	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Wind	H3G	Totale (n.)	%
Impiegati	**6.307**	88%	**6.209**	88%	5.878	2.375	**8.253**	88%
Quadri	**695**	10%	**711**	10%	589	275	**864**	9%
Dirigenti	**155**	2%	**170**	2%	112	121	**233**	2%
Totale	**6.887**	**100%**	**7.090**	**100%**	**6.579**	**2.771**	**9.350**	**100%**

Incidenza femminile per livello contrattuale (%)	2018	2017	2016
Impiegati	50%	51%	54%
Quadri	25%	26%	26%
Dirigenti	22%	22%	24%
Totale	**47%**	**47%**	**51%**

I consumi energetici

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

Tipi di consumi di energia da fonti fossili di Wind Tre	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	

Consumi di energia (Gj)	2018	2017	2016
GRI 302-1 a — Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	27.476	26.746	28.362
GRI 302-1 b — Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	2.201	2.821	3.004
GRI 302-1 c i — Elettricità consumata	2.955.123	3.136.679	3.028.980
GRI 302-1 c ii — Riscaldamento consumato	4.850	5.116	4.872
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	2.989.650	3.171.361	3.065.217
Traffico dati fisso e mobile (Tb)	3.733.589	2.745.303	1.965.565
GRI 302-3 — Totale energia consumata (Gj) / Traffico dati fisso e mobile (Tb)	0,8	1,2	1,6

Emissioni di gas serra (Ton CO_2 eq.)	2018	2017	2016
GRI 305-1 a-b — Dirette (Scope 1)	10.010	9.781	10.863
GRI 305-1 c — Dirette biogeniche (Scope 1)	0	0	0
GRI 305-2 a-c — Indirette location-based (Scope 2)	252.909	268.447	263.437
GRI 305-2 b-c — Indirette market-based (Scope 2)	0	0	0
Totale	**262.919**	**278.229**	**274.301**

I progetti di efficienza energetica

Miglioramento dell’efficienza energetica: n. di apparati (BTS) con tecnologie di risparmio energetico (n.)	2018	2017	2016
BTS con energia solare o eolica	1	2	1
BTS con tecnologia free-cooling	2.524	2.482	566
BTS esterne	13.566	12.544	8.586
BTS con tecnologia di risparmio energetico	13.273	13.325	14.402

Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni

Energia risparmiata (Gj)	2018	2017	2016 (solo Gruppo Wind)
GRI 302-4 a — Energia risparmiata	96.452	163.245	370.809

Riduzione delle emissioni di gas serra (Ton CO_2eq)	2018	2017	2016 (solo Gruppo Wind)
GRI 305-5 — Per il miglioramento dell’efficienza energetica (Scope 2)	8.256	13.973	32.250

Nota Metodologica

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. All'interno di tale calcolo 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).

Fattori di conversione utilizzati: [GRI 302-1 g]
- 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) maturati 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. [GRI 302-4 d]
Il fattore di conversione utilizzato è pari a 2.752 kWh (9,9 Gj) per ogni TEE.
Fino al 2017, il calcolo dell'energia risparmiata era basato sull'anno di conseguimento dei TEE anziché sull'anno di maturazione. Di conseguenza i valori 2017 e 2016 esportati nei precedenti bilanci sono stati ricalcolati sulla base del nuovo criterio.

Emissioni di gas serra [GRI 305-1 g, GRI 305-2 g]

- L'approccio di consolidamento per le emissioni Scope 1 e Scope 2 è pari al controllo finanziario e operativo, per cui sono attribuite a Wind Tre tutte le emissioni delle sue controllate. [GRI 305-1 f, GRI 305-2 f]
- Il calcolo delle emissioni di Scope 1 (dirette) prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici diretti dell'azienda. In particolare:
  - Consumi diretti di combustibili: Benzina, Diesel, GPL, Metano, Biofuel (consumi legati ai generatori, al riscaldamento, ai fuochi delle mense, alla flotta aziendale di proprietà).
  - Rilascio di Gas refrigeranti: (refill dei climatizzatori/ celle frigorifere).
- Il calcolo delle emissioni di Scope 2 (indirette) di GHG prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici indiretti dell'azienda.

In particolare:
- Consumi di energia elettrica
- Consumi legati al teleriscaldamento
- Consumi legati al teleraffrescamento
- Consumi legati all'acquisto di vapore.

In particolare, 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.
- Il GWP utilizzato per il CH4 è pari a 21, mentre per l'N2N è pari a 310. [GRI 305-1 e, GRI 305-2 e]
- 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.

In particolare, 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.

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

Descrizione	Unità	Coefficiente CO_2		
		2018	2017	2016
Consumi elettrici	kWh	308,1	308,1	313,1
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	Litri	2,65		
Gas naturale, riscaldamento e trazione	m^3	1,972		
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. Il coefficiente ISPRA utilizzato, relativo ai 'consumi elettrici' anziché alla 'produzione elettrica' come negli anni precedenti, ha comportato il ricalcolo delle emissioni indirette relative a 2016 e 2017.

Costruire un futuro sostenibile

La capacità di innovare

Mobile Payment, Mobile Ticketing

Mobile Payment, Mobile Ticketing (milioni di transazioni con Carrier Billing)	2018	2017	2016
Apple Store	2,3	1,0	N.A.
Google Play	7	8,7	8,7
Windows Store	0,1	0,2	0,4

Mobile Ticketing per il Trasporto Pubblico Locale	2018	2017	2016
Città raggiunte (n.)	71	62	50
Biglietti acquistati (milioni)	3	3	2
Carta evitata* (ton)	4	4	3

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

Mobile Parking nelle città italiane	2018	2017	2016
Città raggiunte (n.)	8	6	4

Wind Tre Business Factor

Wind Tre Business Factor (dati cumulati a fine anno) (n.)	2018	2017	2016
Utenti registrati	24.482	38.478	33.727
Startup registrate	2.861	2.857	2.793
Business Idea presentate	2.328	2.324	2.265
Follower sui principali social network	20.024	20.465	20.085

La solidarietà, insieme

GRI 203-2 a

Insieme ai nostri clienti

SMS Solidale	2018	2017	2016 (solo Wind)
Numero di iniziative sostenute (n.)	129	126	126
Raccolta complessiva (mln €)	2,7*	3,5	7,3

* Stima.

Come nasce questo documento

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Nella tabella seguente vengono riportate le attività di interazione abituale con gli stakeholder condotte nel 2018, e gli argomenti che stanno più a cuore a ciascuna categoria di interlocutori.
Gli stakeholder da coinvolgere nelle iniziative sono stati selezionati sulla base della loro rilevanza nei confronti delle attività svolte dall'azienda. [GRI 102-42]

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Ambiente	Riduzione delle emissioni di CO_2	Wind Tre insieme a WWF Italia per l'assessment delle emissioni di CO_2 e per iniziative di risparmio energetico
	Risparmio energetico	GenerAzione Mare
	Consumi di energia pulita e rinnovabile	
Azionisti e obbligazionisti	Risultati economici	Shareholder meetings
	Corporate Governance	Conference call periodiche e incontri con gli investitori
	Trend di mercato	Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni
	Strategia aziendale	Raccolta dati ESG di Gruppo
Clienti e Associazioni di consumatori	Soddisfazione dei clienti	Indagini di Customer Satisfaction
	Trasparenza e marketing responsabile	Servizio clienti e altre iniziative di dialogo con le Associazioni consumatori
	Privacy e sicurezza dei dati	I social network
	Affidabilità e copertura della rete	Wind Tre Business - MyGDPR
	Sicurezza dei giovani in rete	Conciliaweb
	Digital inclusion	Contact Center
	Innovazione tecnologica per le nuove generazioni	

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Collettività	Privacy e sicurezza dei dati	L'educazione al cambiamento (es. Generazioni Connesse, Safer Internet Day, NeoConnessi, Una vita da social, Stepping up the STEM)
	Innovazione e open innovation	Partnership con Luiss Enlabs
	Sostegno alle iniziative di solidarietà	Wind Tre Business Factor e Startup Award
	Investimenti locali	I social network
	Trasparenza	Insieme si può
		All Inclusive Solidale
		Wind Tre adotta una scuola
		L'innovazione digitale per gli SDGs - Incontri di ascolto e coinvolgimento dei nostri stakeholder
Comunità finanziaria	Risultati economici e loro sostenibilità	Conference call periodiche e incontri con gli investitori
	Rispetto delle leggi	Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni
	Corporate Governance	
	Trasparenza	
	Trend di mercato	
	Strategia aziendale	
Fornitori e partner commerciali	Rispetto degli impegni contrattuali	Convention Wind Tre
	Continuità del rapporto	Audit sui fornitori
	Innovazione e open innovation	Ethical risk assessment dei fornitori
		Verifiche in tema di rispetto della privacy
		Iniziative in partnership

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Istituzioni	Affidabilità e copertura della rete	Dialogo continuo con le istituzioni locali, nazionali ed europee su tutte le tematiche inerenti TLC ed innovazione digitale
	Privacy e sicurezza dei dati	Tavoli di lavoro specifici (es. 5G, Safer Internet Center)
	Rispetto delle leggi	
Persone di Wind Tre	Risultati economici	Community aziendali (es. #diciamolanostra)
	Valorizzazione delle competenze	Eventi (es. #beleaders)
	Conciliazione lavoro/vita privata	Percorsi di coinvolgimento dei nuovi talenti (es. Future Land, OnStage)
	Pari opportunità	Engagement Survey
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Formazione
	Trasparenza	Whistleblowing

Temi materiali

GRI 102-47

I temi risultati più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholder sono dettagliati nella seguente tabella

Tema	Descrizione	Aspetto corrispondente GRI Standards
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: Impatti economici indiretti
Attenzione alle nostre persone	Wind Tre punta a migliorare continuamente il livello di benessere delle persone all'interno dell'organizzazione e a raggiungere una sempre maggiore qualità di dialogo con i dipendenti. L'azienda considera l'evoluzione dei bisogni delle persone attraverso programmi di welfare ed elevati standard di salute e sicurezza sul lavoro.	GRI 401: Occupazione GRI 403: Salute e Sicurezza sul Lavoro GRI 404: Formazione
5G per il futuro delle città	Wind Tre ha deciso di concentrarsi sul futuro delle città, di cui è già protagonista grazie alle sperimentazioni 5G, con l'obiettivo di riflettere su come una transizione smart possa influire sulla sostenibilità, la competitività e la qualità della vita nelle nostre città.	GRI 203: Impatti economici indiretti
Cura del cliente e Customer Satisfaction	Per soddisfare i clienti, Wind Tre risponde alle loro esigenze e le anticipa.	GRI 203: Impatti economici indiretti
	Con ogni cliente l'azienda crea una relazione unica, che consente un'offerta personalizzata.	
Educazione al futuro	Per accompagnare le persone nella transizione digitale Wind Tre promuove iniziative di diversa natura destinate a target specifici di clienti, spesso in partnership con Università, scuole e imprese.	GRI 203: Impatti economici indiretti
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 (startup, Università, laboratori), in un rapporto win-win che favorisce lo sviluppo complessivo del sistema.	GRI 203: Impatti economici indiretti
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: Privacy dei clienti
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: Energia GRI 305: Emissioni
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 e labeling

TORNA ALL'INIZIO