

Bilancio di Sostenibilità



2018

Il futuro si costruisce
insieme.



In sintesi

Lettera agli stakeholder 4

2018 6



Chi siamo

Protagonisti nel panorama italiano delle telecomunicazioni 9
I temi che ci raccontano 10



TELCO: verso un nuovo paradigma

Ne abbiamo parlato con 13



Mettere la tecnologia al servizio delle persone

L'unione fa la rete 21
Vicini alle esigenze delle persone 23
L'ascolto e la cura del cliente 28

Guidare il cambiamento

Un nuovo Modello di leadership 44
Lo sviluppo delle competenze 46
Le opportunità formative per i giovani e la ricerca dei migliori talenti 46
L'attenzione al benessere 48



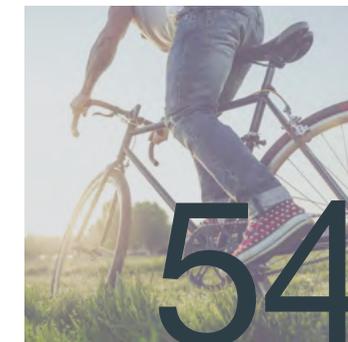
Costruire un futuro sostenibile

L'educazione al cambiamento 65
Il contributo all'agenda globale 68
La capacità di innovare 75
La solidarietà insieme 81



Operare in modo responsabile

Un solido Modello di Governance 33
Il Sistema di Gestione Integrato 36
La tutela della privacy e la sicurezza dei dati 37



Proteggere l'ambiente

I consumi energetici 55
Le emissioni elettromagnetiche 59
Insieme per l'ambiente 60

Come nasce questo documento 84

GRI Content Index 86

Lettera agli stakeholder

[GRI 102-14]



Cari Lettori,

ho il piacere di presentarvi il terzo Bilancio di Sostenibilità di Wind Tre, l'azienda nata poco più di due anni fa dalla fusione di Wind e H3G. Una realtà italiana, parte di un gruppo multinazionale, che opera ai vertici del settore delle telecomunicazioni con soluzioni tecnologiche e digitali all'avanguardia su tutti i segmenti di mercato.

Un settore, il nostro, che è stato caratterizzato in questi anni da un'accesa competitività sui prezzi, e da una progressiva erosione della spesa dei clienti; un dato in controtendenza rispetto a tutte le altre utilities, non solo italiane ma anche europee. Eppure la nostra industry conserva un potenziale strategico unico perché il governo dell'infrastruttura tecnologica è al centro della quarta rivoluzione industriale, ed i nuovi servizi e le nuove applicazioni hanno bisogno di una rete di telecomunicazioni veloce ed affidabile.

Siamo vicini alla transizione verso reti ed ecosistemi 5G, l'abilitatore tecnologico fondamentale per lo sviluppo di soluzioni innovative, ed uno degli ingredienti fondamentali per la crescita e lo sviluppo di questo Paese.

Per questa ragione stiamo investendo complessivamente 6 miliardi di euro nell'integrazione e consolidamento delle nostre due reti, per dare ai nostri clienti la qualità di un unico network di oltre 21.000 siti che utilizza le ultime generazioni di architetture in Cloud e fibra, con un grande obiettivo: posizionarci come

leader di questa rivoluzione digitale. Questa trasformazione, però, si può realizzare solo in partnership, attraverso il coinvolgimento di persone e organizzazioni con background diversi, ognuna capace di aggiungere valore. Siamo consapevoli, inoltre, che si tratta di una rivoluzione in cui la tecnologia non può essere fine a se stessa, ma deve essere funzionale al miglioramento della nostra vita, delle nostre città, del nostro domani. Da questo punto di vista gli SDGs, gli obiettivi internazionali di sviluppo sostenibile, rappresentano una "bussola" che deve orientare tutti verso soluzioni comuni.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità troverete il racconto di come stiamo provando a realizzare tutto questo grazie, come sempre, alle persone di Wind Tre. Vorrei inoltre ringraziare tutti i nostri partner, affidabili compagni di viaggio con cui realizziamo grandi progetti e sperimentiamo nuove soluzioni tecnologiche, nella convinzione ancora una volta che il futuro sostenibile si costruisce solo insieme.

Grazie e buona lettura,

Jeffrey Hedberg
Amministratore Delegato Wind Tre

Chi siamo

- **Protagonisti** nel panorama italiano delle telecomunicazioni
- CK Hutchinson diventa **azionista unico** di Wind Tre
- **6 miliardi di euro di investimenti** in infrastrutture digitali
- **2.040 milioni di euro di Ebitda**
- L'ascolto dei **nostri stakeholder**

TELCO: verso un nuovo paradigma

- **Diminuiscono i prezzi** ma aumenta la diffusione dei servizi (fisso e mobile)
- L'arena è sempre più **competitiva**
- Internet of Things, Blockchain, Big Data, Cloud:
il futuro è nelle soluzioni digitali

Mettere la tecnologia al servizio delle persone

- La copertura 4G raggiunge il **97,4%** della popolazione
- Vicini alle esigenze delle persone grazie a brand diversi: Wind per le famiglie, 3 per gli appassionati di tecnologia, Wind Tre Business a fianco delle imprese
- L'ascolto e la cura dei nostri clienti: **34 contact center**, presenza sui social, App dedicate e Customer Care
- **78,2%** la soddisfazione complessiva dei nostri clienti

Operare in modo responsabile

- Un solido **Modello di Governance**: Modello 231, lotta alla corruzione, whistleblowing
- **Le nostre certificazioni**: qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale e sicurezza delle informazioni
- **Privacy e sicurezza dei dati**: in prima linea

Guidare il cambiamento

- **Oltre 6.800 persone**
- HR Innovation Practice 2018: il riconoscimento del Politecnico di Milano per il **nuovo Modello di leadership**
- #diciamo la nostra: **la nostra community**
- Più di **93.000 ore di formazione**
- Future Land, On Stage: **prepariamo i talenti del futuro**
- Digital workplace: già il **12% delle persone lavorano da remoto**
- Wind Tre per Noi: **il nostro programma di welfare**

Proteggere l'ambiente

- **Consumi di energia**: dimezzato l'indice di intensità energetica in 3 anni
- **2.200 GJ di energia solare autoprodotta**
- **Oltre 13.000 BTS con tecnologie di risparmio energetico**
- **Generazione Mare**: insieme a WWF per proteggere il Mediterraneo
- **Emissioni elettromagnetiche**: il nostro impegno per accrescere la consapevolezza sul tema

Costruire un futuro sostenibile

- Wind Tre per gli SDGs: **il nostro contributo all'agenda globale**
- L'educazione al cambiamento: **Generazioni connesse, Stepping up the STEM, Una vita da social, NeoConnessi**
- **Il 5G per la città del futuro**: le sperimentazioni a Prato e L'Aquila
- **La capacità di innovare**: l'evoluzione della rete, Wind Tre Business Factor, la partnership con Luiss Enlabs
- **Vicini alle comunità**: Wind Tre solidale, insieme ai clienti e ai dipendenti



Protagonisti nel panorama italiano delle telecomunicazioni

Wind Tre S.p.A. nasce il 31 Dicembre 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. [\[GRI 102-10\]](#)

L'accordo rappresenta una delle più importanti operazioni di fusione e acquisizione avvenute nel nostro Paese negli ultimi anni. Non solo contribuisce alla crescita del Paese, grazie all'**erogazione di investimenti per 6 miliardi di euro in infrastrutture digitali**, ma permette anche alle controllate 3 ITALIA e Wind di acquisire la dimensione e l'efficienza necessarie per continuare a offrire servizi di telecomunicazione innovativi a prezzi competitivi, sempre più affidabili, veloci e dotati della copertura 4G/LTE. Il 7 Settembre 2018 CK Hutchison annuncia il raggiungimento dell'accordo per l'acquisizione

dell'intera quota di VEON in Wind Tre, transazione che, dopo l'approvazione della Commissione Europea, porta la Società ad ufficializzare la propria posizione di azionista unico di Wind Tre. L'azienda, che opera attraverso i brand commerciali "Wind", "3" e "Wind Tre Business" [\[GRI 102-2\]](#), oggi si colloca come un operatore leader in Italia nel settore delle telecomunicazioni fisse e mobili, con traffico voce e dati. L'integrazione delle due reti, unita a ulteriori investimenti significativi, garantisce e garantirà nel tempo ai clienti italiani una qualità di rete ineguagliabile e accelererà lo sviluppo di servizi sempre più avanzati in banda larga mobile e fissa. [\[GRI 102-4\]](#)

L'ambizione di Wind Tre è quella di favorire la modernizzazione del Paese attraverso il consolidamento e lo sviluppo delle infrastrutture di rete e l'offerta di soluzioni tecnologiche e digitali così da offrire un servizio efficiente in grado di **connettere il Paese in modo capillare**. Wind Tre ha chiuso il 2018 con ricavi totali pari a 5.6 miliardi di euro e un EBITDA, pari a 2.040 milioni di euro¹, in un mercato caratterizzato da una forte

¹ EBITDA prima dei costi non ricorrenti legati all'integrazione di Wind e H3G.

competitività in particolare nella telefonia mobile. **[GRI 102-7] A fine 2018, i clienti mobili e fissi erano pari a circa 30 milioni.**

I temi che ci raccontano

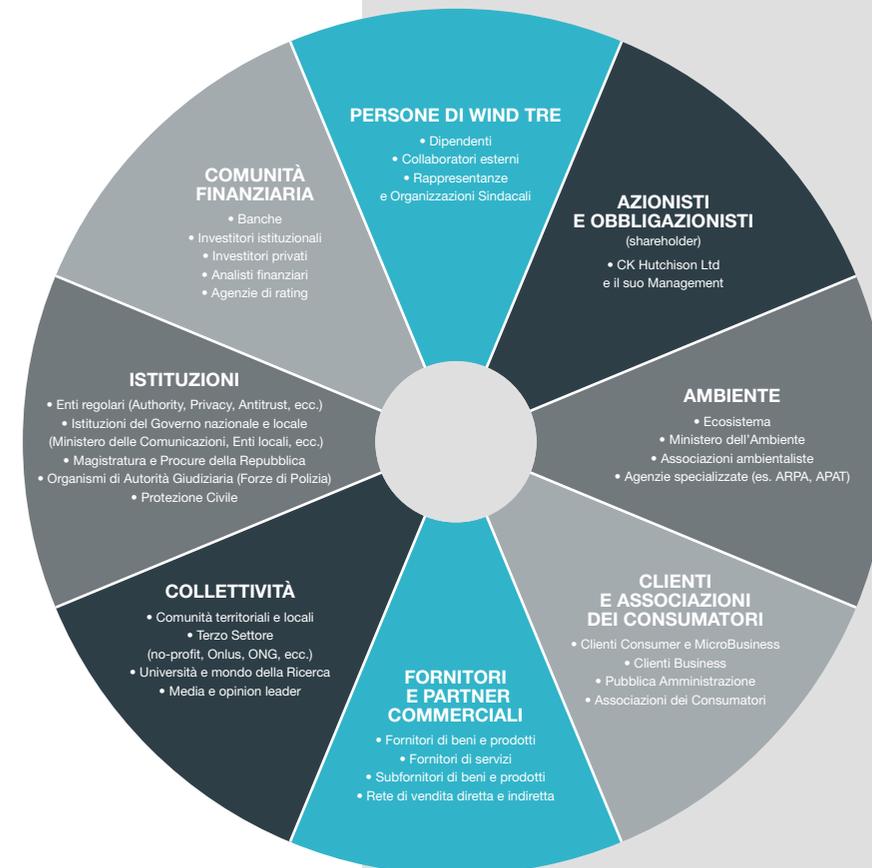
Il Bilancio di Sostenibilità racconta i temi che l'azienda ha identificato come più rilevanti per i propri stakeholder e per la propria strategia, svolgendo quella che il Global Reporting Initiative (GRI) definisce analisi della materialità. Nel 2017, a partire da una lista preliminare di temi riconducibili agli aspetti racchiusi negli standard specifici del GRI, è stata identificata una prima rosa di 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; Bilanci di Sostenibilità di competitor e peers rappresentativi nel panorama europeo; interviste a opinion leader riconducibili alle diverse categorie di stakeholder del Gruppo. I temi sono poi stati posizionati all'interno di una matrice in funzione della significatività degli impatti generati da Wind Tre e della significatività loro riconosciuta da parte degli stakeholder. Come previsto dalle linee guida di riferimento, i temi materiali identificati sono poi stati integrati in funzione di nuovi elementi di scenario nonché dei risultati del processo di ascolto degli stakeholder connesso al progetto L'innovazione digitale per gli SDGs. **[GRI 102-46, 102-47]**

I temi che contano		Gli SDGs correlati			
METTERE LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLE PERSONE	Affidabilità e copertura della rete. Cura del cliente e Customer Satisfaction. Trasparenza e marketing responsabile.				
OPERARE IN MODO RESPONSABILE	Privacy e sicurezza dei dati.				
GUIDARE IL CAMBIAMENTO	Attenzione alle nostre persone.				
PROTEGGERE L'AMBIENTE	Riduzione delle emissioni di CO ₂ e smart technologies.				
COSTRUIRE UN FUTURO SOSTENIBILE	5G per il futuro delle città. Educazione al futuro. Innovazione e open innovation.				

I nostri stakeholder

Le relazioni di Wind Tre con le persone e le organizzazioni che sono coinvolte direttamente o indirettamente alla sua attività rivestono un grande valore per l'azienda:



la fiducia e la collaborazione degli altri sono, infatti, determinanti per migliorare continuamente e realizzare progetti di interesse comune.

Gli stakeholder o “portatori di interesse” sono coloro che hanno delle legittime aspettative nei confronti di Wind Tre o che possono influire sull’operatività dell’azienda. **[GRI 102-42]** L’immagine mostra gli stakeholder di Wind Tre raggruppati in categorie. **[GRI 102-40]** 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. A partire dal 2018, con l’avvio del progetto L’innovazione digitale per gli SDGs Wind Tre ha avviato un processo strutturato di ascolto con i propri stakeholder che prevede un loro coinvolgimento diretto nella costruzione di scenari e soluzioni per contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda Globale. La maggior parte delle attività di confronto e dialogo è comunque riconducibile alle prassi abituali di confronto e collaborazione, indipendentemente dall’attività di rendicontazione. **[GRI 102-43]**

TELCO: verso un nuovo paradigma



Ne abbiamo parlato con

Mario Frullone,

Direttore delle Ricerche, Fondazione Ugo Bordoni
Mario Frullone è Direttore delle Ricerche della Fondazione Ugo Bordoni dal 2003, dove coordina studi scientifici e applicativi nelle materie delle comunicazioni elettroniche e dell'informatica, tra altre. È stato Presidente del consorzio Elettra 2000, costituito da Università di Bologna, Fondazione Guglielmo Marconi e Fondazione Ugo Bordoni per lo studio dell'impatto sanitario dei campi elettromagnetici. È autore di oltre 150 lavori scientifici internazionali.

Quali sono i tre punti di forza su cui il settore TELCO in Italia può fare leva nell'affrontare le sfide della rivoluzione digitale?

Il 5G è al centro della rivoluzione digitale e l'Italia può contare su almeno tre elementi di vantaggio in questa transizione.

Il primo risiede nel fatto di aver riconosciuto sin da subito **la giusta attenzione al tema:** oggi,

con più di dieci progetti in corso, siamo fra i Paesi con il maggior numero di sperimentazioni attive nel 5G al mondo e abbiamo concluso l'asta per le frequenze 5G in anticipo su quasi tutti i Paesi Europei. Anche per effetto della necessaria attenzione al complesso processo di rilascio della banda da 700 MHz, nella quale si trova la maggior parte dei canali televisivi, abbiamo, infatti, avuto una significativa continuità nell'azione dei Governi che si sono succeduti, affiancata da scelte di politica industriale lungimiranti.

Il secondo punto di forza riguarda l'azione istituzionale nell'ambito dell'**innovazione tecnologica**. Sono state, infatti, promosse e avviate importanti iniziative su alcune componenti tecniche fondamentali per il 5G quali Intelligenza Artificiale e tecnologie Blockchain con uno sguardo al futuro che oggi fa del nostro Paese un protagonista nel dibattito scientifico internazionale.

Il terzo elemento è la **crescente attenzione del sistema Paese verso il tema della sicurezza nazionale**.

Il sistema 5G e la trasformazione digitale saranno pervasivi in tutti i settori industriali, dall'energia, ai trasporti, alla salute, quindi non potranno essere affrontati senza una attenzione rigorosa al tema della sicurezza. In questo senso sono state avviate ad esempio importanti iniziative legate alla definizione di adeguate procedure di valutazione e certificazione di sicurezza dei dispositivi ICT che dovranno poi essere impiegati in diversi settori industriali.

La concorrenza dei player Over-The-Top, e non solo, è una delle principali sfide per il nostro settore. Come dovrà evolversi il Modello di Business degli operatori TELCO?

Bisogna partire anche in questo caso dal 5G, perché rappresenta un elemento di rottura determinante nello scenario delle telecomunicazioni. La vera novità è che, a differenza delle generazioni precedenti, i servizi saranno rivolti non tanto al singolo cliente ma a interi nuovi comparti industriali. Il Modello di Business sarà quindi B2B, ovvero rivolto dagli operatori a soggetti strutturati come case automobilistiche, grandi distributori dell'energia, ospedali. E questa rappresenta una grandissima opportunità per il settore TELCO di riacquistare centralità e tornare a crescere. A fare la differenza sarà la capacità di comprendere, in poco tempo naturalmente, le esigenze di questi nuovi soggetti e trovare soluzioni in grado di soddisfarle. Gli operatori TELCO hanno un vantaggio rispetto ai player Over-The-Top, il

possesso delle bande di frequenza, che devono presidiare e sfruttare appieno per cogliere nuove opportunità di sviluppo. C'è tuttavia una forte tendenza verso la disintermediazione dei servizi e verso la decentralizzazione delle infrastrutture di calcolo e memorizzazione di cui occorrerà tener conto.

Sicuramente va considerato l'aspetto finanziario perché sarà necessario adattare le reti attuali a questi nuovi grandi soggetti con investimenti infrastrutturali importanti. Bisognerà quindi individuare partner finanziari e modalità di condivisione delle infrastrutture: diversamente dal passato, in cui c'è stata concorrenza infrastrutturale fra gli operatori, il 5G sarà caratterizzato da elementi di condivisione. La concorrenza si sposterà sulla gestione delle reti e in questo senso l'Intelligenza Artificiale avrà senza dubbio un ruolo centrale, che per quanto possibile non dovrà essere delegato ad altri.

Si parla sempre più di un forte gap di competenze digitali, sia dentro che fuori dalle aziende. Quali azioni dovrebbero essere messe in campo nell'immediato futuro?

Le competenze digitali giocano sicuramente un ruolo determinante, in primo luogo quelle relative alle infrastrutture ICT e alla gestione delle reti. Le TELCO possono infatti decidere se mantenere il controllo delle reti o cederlo ai fornitori o agli Over-The-Top. In questo ambito rientrano anche le competenze di "machine learning" per il 5G, di cui si sta interessando un numero crescente di

gruppi di studio internazionali.

Il sistema di formazione del Paese, attraverso le Università e gli Enti di Ricerca, deve essere in grado di promuovere lo sviluppo di competenze di questa natura. Il sistema di formazione in Italia è di eccellenza, ma continuiamo a perdere talenti e competenze verso l'estero.

La complessità che si trovano a fronteggiare le TELCO è enorme rispetto al passato:

il 5G determinerà un vero e proprio salto in termini di costi, di investimenti infrastrutturali e culturali e di competenze che dovranno essere reperite in un tessuto educativo costruito intorno agli operatori. Se si pensa ad esempio alla guida autonoma degli autoveicoli, all'Internet of Things e alle smart city, ci si rende conto che il processo in atto rappresenta un salto più che una transizione: il cambiamento

è disruptive, quello che era non sarà più.

Credo che in questo momento sia fondamentale estendere anche al di fuori del settore ICT la consapevolezza della sfida che abbiamo davanti. Per questo, quando sono partite le sperimentazioni del 5G, il tema centrale è stato la creazione di partnership con le industrie del territorio e le Pubbliche Amministrazioni e questo ha permesso di creare consapevolezza attorno alle opportunità da cogliere. Gli operatori non potranno solo essere protagonisti finanziari ma dovranno essere il motore del reperimento delle competenze culturali ed essere protagonisti dei rapporti con i diversi settori industriali, altrimenti certamente qualcun altro lo farà al posto loro.

[GRI 102-6, GRI 102-15]

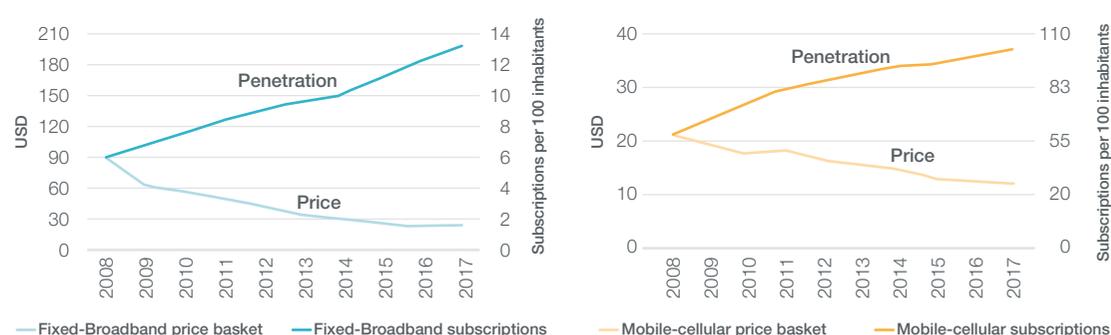
Il panorama globale dell'industria delle telecomunicazioni sta cambiando più velocemente che mai portando il settore a confrontarsi con la nascita di un **nuovo paradigma**.

Da alcuni anni, infatti, gli operatori TELCO devono confrontarsi con uno scenario tecnologico e culturale in continua evoluzione, così come con un mercato estremamente competitivo che orienta gli operatori verso un progressivo mutamento dei modelli di Business.

Le TELCO hanno perso più del 25% di fatturato negli ultimi 10 anni. Due le ragioni principali: la riduzione dei prezzi dei servizi su reti fisse e mobili, particolarmente evidente in Italia dove, secondo l'ultimo Osservatorio AGCOM, ha superato il 41%, e la concorrenza da parte dei cosiddetti player Over-The-Top² che hanno saputo occupare velocemente fette importanti dei nuovi mercati digitali abilitati dalle reti. Se i prezzi dei servizi di telecomunicazione sia mobili che fissi continuano a diminuire, il loro utilizzo e la loro diffusione però evidenziano un trend esattamente opposto e sono in continuo aumento.

² L'AGCOM definisce Over-The-Top (in acronimo OTT) le imprese che forniscono, attraverso la rete Internet, servizi, contenuti e applicazioni di tipo "rich media" (per esempio, le pubblicità che appaiono "sopra" la pagina di un sito web mentre lo si visita). Esse traggono ricavo, in prevalenza, dalla vendita di contenuti e servizi tramite concessionari agli utenti finali (ad esempio nel caso di Apple e del suo iTunes) o di spazi pubblicitari, come nel caso di Google e Facebook. Tali imprese, prive di una propria infrastruttura, agiscono al di sopra delle reti, da cui il termine Over-The-Top.

Andamento dei prezzi dei servizi di telefonia fissa e mobile e relativa penetrazione dal 2008 al 2017



Fonte: ITU

Qual è, quindi, il futuro del settore TELCO?

Una prima risposta è sicuramente la transizione dai servizi di connettività Broadband a quelli Ultrabroadband che sta portando la componente in fibra ottica a crescere notevolmente. Ma le risposte più forti e con maggiori prospettive di crescita consistono nella diversificazione del Business, nello sviluppo di soluzioni innovative, abilitate da Intelligenza Artificiale, Internet of Things, Big Data Analytics, Blockchain e Cloud, che consentano di compensare almeno in parte la riduzione delle entrate dovuta alla contrazione subita dall'offerta dei prodotti tradizionali.

Per dare un'idea delle dimensioni di questa opportunità, gli analisti del settore stimano che entro il 2025 l'Internet of Things genererà **1,1 trilioni di dollari** di fatturato a livello globale.

Nel mondo

Il settore delle telecomunicazioni ricopre sicuramente un ruolo centrale nell'economia globale: **nel 2016 i ricavi nel comparto Retail sono stati di 1.700 miliardi di dollari, più del 2% del PIL mondiale.**

Il segmento mobile rappresenta la maggior fetta del fatturato in tutte le aree mondiali, confermando la tendenziale riduzione del contributo del fisso e un incremento del peso della telefonia mobile, in particolare del segmento dati.

Negli ultimi anni, le attività di concentrazione e di fusione si sono diffuse sempre di più anche all'interno del mercato europeo, allo scopo di inglobare concorrenti attivi nei mercati nazionali o vicini, nell'ottica di sfruttare le economie derivanti dall'innalzamento dei livelli produttivi in presenza di costi fissi associati alla manutenzione delle reti trasmissive e alle campagne promozionali.

Per la connessione a banda larga, anche se **il numero di sottoscrizioni banda larga a rete fissa è in continuo aumento** negli ultimi anni, **ancora maggiore è stata la crescita di quelle mobili** con un tasso di penetrazione nella popolazione passato da 4 sottoscrizioni ogni 100 abitanti nel 2007, a 69,3 nel 2018³.

Gli investimenti nel settore TELCO sono cresciuti del 4% passando da 340 a 354 miliardi di dollari e sono stati principalmente diretti a grandi infrastrutture. Questo trend è lo specchio di un mercato in cui la pressione finanziaria e la competizione si stanno progressivamente intensificando, portando gli operatori a dover cambiare i propri modelli di Business alla ricerca di nuove fonti di ricavi.

In Italia

In Europa l'Italia si colloca al quarto posto in termini di fatturato dei servizi di telecomunicazione sia mobile che fisso, dopo Regno Unito, Germania e Francia, con **120.000 addetti ai lavori**. Negli ultimi 10 anni i prezzi dei servizi hanno subito una contrazione pari al 41,6%⁴ con una conseguente riduzione dei ricavi pari a circa il 30%⁵. Il 2017 ha evidenziato una lenta ripresa, con una crescita dei ricavi lordi del +0,8% rispetto all'anno precedente, arrivando così a 32,1 miliardi di euro. Sul mercato fisso, la contrazione ormai costante della telefonia fissa è stata ormai più che compensata dalla crescita dei ricavi legati ai dati, grazie all'aumento degli utenti Broadband e Ultrabroadband, e dai maggiori volumi di vendita dei dispositivi connessi.

Il mobile, al contrario, dopo gli ultimi due anni in ripresa, mostra nuovamente una contrazione dei ricavi legata a diversi fattori, tra cui una dinamica di riposizionamento dei clienti su offerte con maggiori servizi a parità di prezzo.

Dal 2007 ad oggi i principali operatori TELCO hanno superato i 75 miliardi di euro di investimenti per lo sviluppo dell'infrastruttura Broadband nazionale e per l'acquisto e il rinnovo delle licenze della rete. Secondo gli ultimi dati della Commissione Europea, a Giugno 2017 l'86,8% delle abitazioni italiane era raggiunta da un servizio di banda larga con velocità maggiore a 30 Mbps. Questo valore ha permesso all'Italia di superare per la prima volta il dato medio europeo (80%)⁶ compiendo un passo importante verso la riduzione del gap infrastrutturale con gli altri Paesi Europei.

Continua a crescere la diffusione dell'utilizzo di Internet e delle tecnologie ICT nel nostro Paese anche se rimane un gap rilevante rispetto agli altri Paesi Ue sia per le imprese sia per i cittadini.

Nel 2018 il 73,7% delle famiglie italiane accedono a Internet da casa con connessione a banda larga e il 94,2% delle imprese con almeno 10 dipendenti utilizza una connessione a banda larga mobile o fissa⁷. Per le reti fisse i volumi di traffico dati hanno registrato una crescita del 36% nel 2017 (2,5 volte il valore del 2014 e 5 volte quello del 2010). Per le reti mobili - nonostante il dato valga un decimo di quello fisso - i tassi di crescita sono stati ancora più elevati, con un +52% rispetto al 2016 e con un valore assoluto 13 volte maggiore di quello del 2010. Se nei prossimi 7 anni questi

³ ITU (2018), *Measuring the Information Society Report 2018, ICT country profiles.*

⁴ AGCOM (2018), *Osservatorio sulle comunicazioni, quarto trimestre 2018.*

⁵ CORCOM (2018), *Telco per l'Italia, Report 2018.*

⁶ Asstel e Osservatori Digital Innovation Politecnico di Milano (2018), *Rapporto sulla filiera delle telecomunicazioni in Italia.*

⁷ Istat (2019), *Statistiche report anno 2018, Cittadini, imprese e ICT.*

tassi di crescita venissero confermati, il traffico mobile arriverebbe a valere oltre 21.000 Petabyte e questo rende ancor più evidente la necessità di investire sulla disponibilità e la qualità del servizio di banda larga mobile offerto.

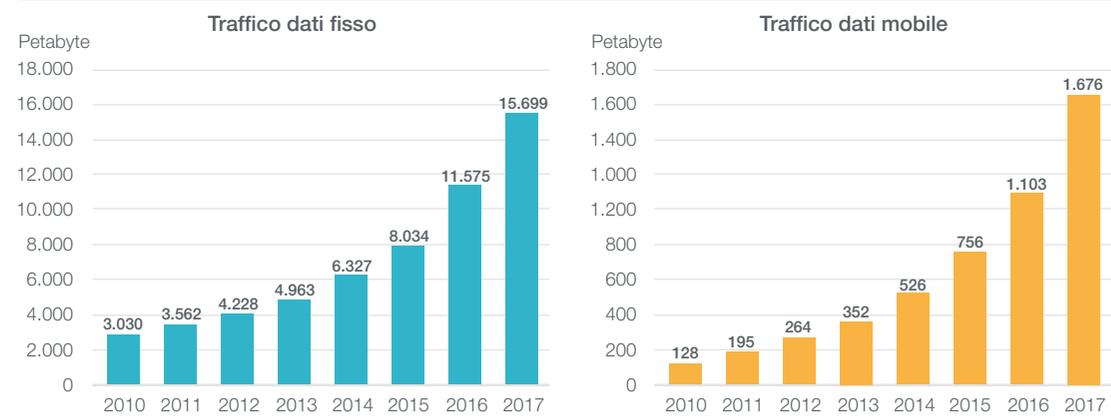
La trasformazione digitale in atto richiede alle organizzazioni e alle persone coinvolte al loro interno di rimettersi in gioco.

Per fare ciò occorre agire su due livelli all'interno delle aziende. Il primo consiste nella **ricerca di profili con forti competenze digitali**, profili che non sono necessariamente fuori dall'azienda (ma, per saperlo, occorre conoscere molto bene le competenze presenti all'interno in modo da poter attivare processi di trasformazione professionale e *reskilling*). Il secondo riguarda invece lo **sviluppo di competenze digitali**

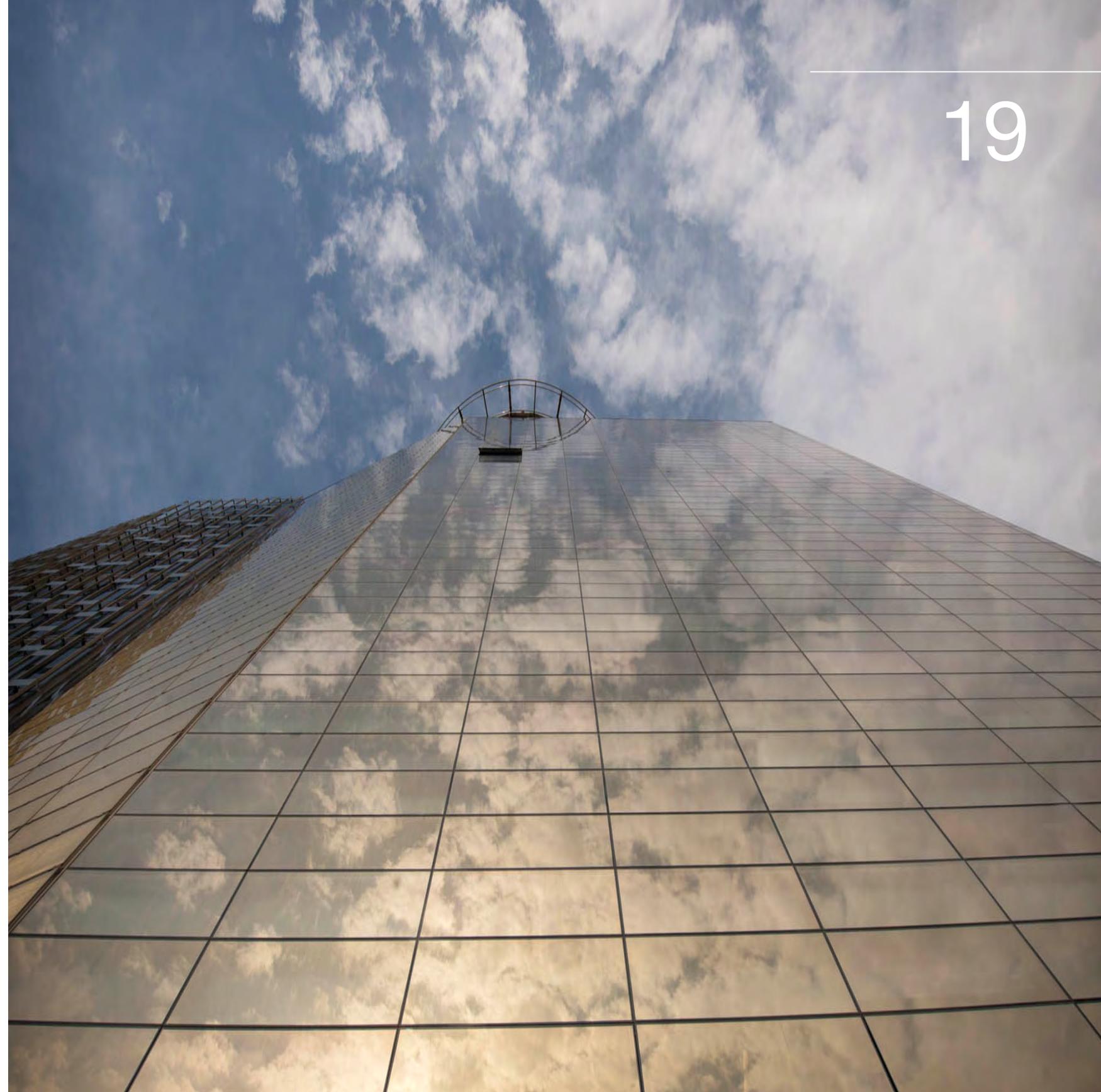
trasversali (o "Digital Soft Skills") ovvero l'insieme di competenze emerse alla luce della transizione digitale in corso: capacità soft di tipo relazionale e comportamentale che consentono alle persone di utilizzare in modo efficace i nuovi strumenti digitali per incrementare la produttività e la qualità delle attività lavorative.

Sviluppare all'interno dell'organizzazione competenze digitali e una cultura idonea alla transizione in corso rappresenta oggi una delle principali sfide per chi si occupa di risorse umane. Una sfida che nel settore TELCO assume una rilevanza ancora maggiore se consideriamo che negli ultimi 4 anni i dipendenti del settore con più di 55 anni sono raddoppiati passando dal 6% al 12%, anche come effetto dall'aumento dell'età pensionabile. Meno del 30% della popolazione ha meno di 40 anni, solo il 4% meno di 30.

Evoluzione del consumo di dati fissi e mobili in Italia dal 2010 al 2017



Fonte: Asstel e PoliMi



Mettere la tecnologia al servizio delle persone



INTRODUZIONE

Una rete integrata, affidabile e capillare, per erogare servizi tradizionali ed innovativi; tre brand diversi per rispondere in modo mirato alle esigenze delle persone; 34 contact center e 4 numeri dedicati, per un'elevata attenzione al cliente.

HIGHLIGHTS

97,4%

copertura rete 4G Wind Tre

78,2%

soddisfazione dei clienti

82,9%

fedeltà dei clienti

L'unione fa la rete

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

Una rete affidabile e capillare

La costituzione di una rete affidabile ed estesa è il presupposto necessario 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 della clientela.

A valle della fusione tra Wind e H3G, Wind Tre è stata impegnata nella progressiva integrazione delle rispettive infrastrutture di rete mobile, traguardo già raggiunto nelle città di Trieste, Agrigento, Modena, Bologna, Alessandria, Prato, Milano, Ascoli Piceno, Rimini, Bari, Brindisi, Caserta, Terni, Asti, Ragusa, Cosenza e Roma, 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. [GRI 203-1 b e c]

Nelle città in cui ha lanciato le proprie reti integrate, l'azienda ha realizzato delle campagne

di comunicazione dedicate con il claim "L'unione fa la rete". Le nuove infrastrutture garantiscono considerevoli vantaggi sia per i clienti privati che per il mondo aziende. Nelle diverse città in cui sono state lanciate, sono stati registrati un notevole **incremento della velocità 4G, fino al 250%, e un ulteriore sensibile miglioramento della copertura, soprattutto negli ambienti indoor.**

La copertura 4G della nuova rete consolidata raggiunge a fine 2018 circa il 47% della popolazione italiana e si prevede un forte impegno in questa direzione anche nei prossimi anni, per arrivare ad una rete moderna, capillare ed estesa, con quasi **21.000 siti di trasmissione sull'intero territorio italiano.**

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

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**), un centro di controllo perennemente attivo.

La rete mobile

Il livello di **copertura della rete mobile outdoor** Wind Tre rispetto alla popolazione è **vicino al 100%** essendo rispettivamente il 99,9% per il 2G (GSM), il 99% per il 3G (UMTS/HSPA) ed il 97,4% per il 4G (LTE).

Durante l'anno i lavori di ammodernamento e consolidamento della rete mobile aziendale affidati a ZTE hanno subito un rallentamento temporaneo a causa di una disposizione del Ministero del Commercio statunitense che nega i privilegi sulle esportazioni e riesportazioni di prodotti software e delle tecnologie statunitensi, a seguito della quale Wind Tre ha stipulato un accordo RAN con Ericsson Italia. Tale disposizione è stata revocata dopo pochi mesi ed entrambi i fornitori stanno lavorando attualmente alla modernizzazione e al consolidamento della rete mobile Wind Tre.

Nel corso dell'anno Wind Tre ha proseguito il proprio percorso nello sviluppo della tecnologia 4G LTE (**4,5G**), facendo uso delle 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 con l'obiettivo di arrivare a coprire aree più vaste e incrementare la capacità di rete offerta ai clienti. L'azienda ha deciso di investire in questa soluzione circa **240 milioni di euro** sia per migliorare la qualità della rete mobile che per ottenere contemporaneamente benefici in termini di riduzione dei consumi energetici.

La rete fissa

Wind Tre è oggi in grado di offrire "l'ultimo miglio" per le connessioni ad abbonati diretti in quasi 2.000 siti, con una capacità pari a circa 3,5 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 (Wholesale Line Rental⁸) e BS Ethernet⁹.

Dal 2015 Wind Tre ha iniziato ad investire sulla fibra attivando i servizi a banda ultralarga che a fine 2018 hanno raggiunto più del 60% della popolazione italiana attraverso le tecnologie **Fiber To The Cabinet (FTTC)** e **Fiber To The Home (FTTH)**.

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.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

Il progetto di virtualizzazione di rete NFV – Network Functions Virtualization

Nel 2018 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 così 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**.

La ricerca ha posto le basi per l'apertura di un'importante gara tecnologica assegnata poi nel corso dell'anno. È tuttora in corso uno sfidante progetto di evoluzione della infrastruttura di rete verso un ambiente di NFV

in private Cloud, che abiliterà nuovi scenari di servizio, l'evoluzione del paradigma di gestione e l'incremento dell'affidabilità di rete.

L'estensione dei servizi FTTH – Fiber To The Home

Nel corso del 2018 Wind Tre ha esteso i propri servizi di connettività in banda ultralarga nella modalità FTTH – Fiber To The Home, raggiungendo, oltre a Milano, Torino, Bologna, Perugia, Venezia, Padova, Napoli, Bari, Catania, Cagliari, Genova e Palermo altre 28 importanti città, tra cui Firenze, Matera, Udine, Pescara e Verona. Il progetto è svolto in partnership con Open Fiber che è responsabile della fornitura di connessioni in fibra ottica. Grazie a una serie di accordi già sottoscritti, alle città già raggiunte da questo servizio se ne aggiungeranno altre 258 entro il 2022, 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.

soluzioni chiare, semplici e convenienti anche in convergenza fisso/mobile.

3 rafforza il proprio posizionamento come brand leader nelle scelte tecnologiche e punto di riferimento per le soluzioni più innovative e si poggia su valori quali trasparenza, innovazione e tecnologia.

⁸ WLR, acronimo di Wholesale Line Rental, è un servizio che Telecom Italia, proprietaria della rete, offre agli operatori che vogliono proporre linee telefoniche tradizionali ai propri clienti gestendone completamente l'aspetto commerciale con il proprio marchio.

⁹ Ethernet è una famiglia di tecnologie di rete per computer comunemente utilizzate nelle reti locali (LAN), nelle reti metropolitane (MAN) e nelle reti WAN (Wide Area Network).

Vicini alle esigenze delle persone

Wind Tre opera sul mercato con marchi commerciali distinti che, grazie a posizionamenti e portafogli di offerta differenti tra loro, consentono di rispondere in modo mirato alle esigenze dei clienti. Wind si posiziona come scelta solida per le famiglie italiane a cui offre

Wind, per le famiglie

Nel 2018 il brand Wind ha rafforzato notevolmente il proprio posizionamento da **Family Brand** progettando nuovi servizi e soluzioni in grado di rispondere ai bisogni di tutti i componenti delle famiglie.

Il **prezzo vero Wind** garantisce a tutta la famiglia la massima convenienza e trasparenza: assenza di costi nascosti, navigazione che non si blocca al termine dei Giga, servizi e segreteria inclusi. Una delle principali sfide della trasformazione digitale che stiamo vivendo è l'accesso dei più giovani al mondo Internet. Internet è infatti presente nella vita quotidiana di bambini, adolescenti e famiglie generando un enorme impatto su abitudini e relazioni. La Rete costituisce per tanti aspetti una fonte di opportunità ma, allo stesso tempo, anche di molteplici pericoli. Wind, conscia del proprio ruolo nei confronti dei più piccoli che si avvicinano al mondo di Internet attraverso lo Smartphone, offre servizi di **parental control** con proposizioni dedicate, cooperando anche con le scuole e con importanti enti ed organizzazioni per educare al corretto uso del digitale e dello Smartphone.

Un altro tema importante è la **digital inclusion** dei membri Over 60 delle famiglie, ai quali è importante dare l'opportunità e gli strumenti necessari affinché non rimangano esclusi dall'attuale trasformazione tecnologica e digitale. Per questo Wind ha sviluppato l'offerta a loro dedicata: **All Inclusive Senior** che, oltre a dati per la navigazione Internet e minuti illimitati per telefonare, include la fornitura di uno Smartphone

o di un altro telefono di facile utilizzo. Sempre in tema di vicinanza, Wind Tre rivolge un'attenzione particolare alle comunità di stranieri residenti in Italia. **Call Your Country** è un'offerta riservata ai clienti con cittadinanza straniera che oltre a un ampio pacchetto di Giga per navigare in Internet e chiamate illimitate in Italia, prevede una serie di agevolazioni quali minuti mensili per chiamate internazionali, navigazione Hot Spot inclusa, servizio SMS e attivazione online gratuita.

3, per gli appassionati di tecnologia

In accordo con i suoi valori di chiarezza, innovazione e tecnologia il brand 3 nel 2018 ha sviluppato il suo portafoglio di offerta continuando la ricerca tecnologica volta a implementare un servizio di rete efficiente in grado di connettere il Paese abbattendo confini geografici. Questo aspetto, unito a un ventaglio di offerte con contenuti esclusivi e di valore, specialmente per quanto riguarda il traffico Internet, costituisce da sempre il punto di forza del brand.

La novità più importante introdotta dal brand 3 nel corso del 2018 è stata, per la prima volta sul mercato delle telecomunicazioni in Italia, **Unlimited**. Grazie alla convergenza tra fisso e mobile, la connettività di Internet diventa realmente illimitata e il prezzo dell'offerta mobile viene scontato. Una soluzione unica, pratica ed efficace sia dentro che fuori casa per chi ha necessità di essere "always on" con un rapporto qualità/prezzo molto interessante. Per chi non può fare a meno della tecnologia, le

offerte **ALL-IN** e **FREE** consentono di abbinare anche uno Smartphone di ultima generazione con anticipo zero e rate mensili molto competitive. I clienti più sensibili alle ultime novità tecnologiche trovano in **FREE** offerte su misura: possono cambiare Smartphone senza costi aggiuntivi con una assicurazione kasko contro i danni accidentali.

Grazie ai plus di offerta come il servizio **Giga BANK**, l'opzione che permette ai clienti di accumulare il traffico dati non consumato della propria offerta e utilizzarlo nei mesi successivi, il servizio **Apple Music**, incluso per 6 mesi, e il programma **Grande Cinema 3**, il portafoglio di offerta si diversifica e differenzia rispetto alla concorrenza offrendo al cliente contenuti unici e di grande valore.

In ambito di inclusione, per le persone con disabilità uditive il brand 3 ha pensato l'offerta **ALL-IN 60** che, al costo di 4,99 euro al mese, dà la possibilità di conversare senza limiti con tutti i numeri nazionali, inviare 2.000 SMS e navigare con 60 GB di traffico. Sempre nel 2018, è stata lanciata l'offerta **3Cube Giga Illimitati**, pensata appositamente per chi vive nelle città d'Italia non ancora raggiunte dalla Fibra.

Wind Tre per le imprese

Nei confronti della **clientela Business** Wind Tre rafforza la sua strategia di offerta creando nuove alleanze commerciali e tecnologiche finalizzate allo sviluppo di soluzioni abilitate dall'Internet of Things, principalmente nel settore delle Utilities, e di smart working, sempre con l'obiettivo di

migliorare la qualità del lavoro e lo stile di vita dei propri clienti.

Per quanto riguarda lo **smart working**, Wind Tre ha arricchito il portafoglio di Servizi Digitali per le Partite IVA e le Piccole e Medie Imprese, confermando la propria vicinanza ai clienti con soluzioni smart e innovative, che aiutino le aziende nel percorso di trasformazione e digitalizzazione dei processi, della comunicazione e dei servizi.

Nel 2018 la sicurezza e la compliance ai nuovi standard di legge è stata protagonista delle novità del portafoglio delle **Business Digital Solutions** con i servizi:

- **Secure Web**: il nuovo servizio in Cloud per la protezione contro gli attacchi informatici di nuova generazione ai dispositivi connessi alla rete e ai dati personali e aziendali. Sfruttando le più sofisticate tecnologie a livello mondiale, assicura una protezione completa da Phishing, Malware e Botnet. Le linee aziendali sono protette grazie alla soluzione Secure Web di Cisco che, attraverso un'analisi e aggiornamento continuo delle possibili minacce e tentativi di attacco, preserva la connessione dai rischi di sicurezza.
 - **Fatturazione Elettronica**: per gestire la contabilità dell'azienda e la conservazione dei documenti secondo le nuove normative in materia, valide da Gennaio 2019.
 - **MyGDPR**: per permettere ai clienti di adeguarsi al nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, attraverso una soluzione completa di strumenti e affiancamento di specialisti.
- Il portafoglio delle Business Digital Solutions

comprende Business Tools come **Pay&Go**, per gestire pagamenti elettronici in mobilità e **Office 365**, per avere ufficio e strumenti di collaboration sempre disponibili in Cloud. E ancora, soluzioni di Digital e Contextual Marketing come **MyWeb**, per creare siti web accattivanti e funzionali, **MyMarketing**, per ottimizzare i propri canali digitali integrando campagne social e funzionalità di commercio elettronico, **Hotspot Wi-Fi**, per arricchire l'user experience della clientela offrendo connessioni Wi-Fi di alta qualità.

Sul fronte dei canali di comunicazione con i clienti, continua l'impegno di Wind Tre per migliorare, rinnovare e rendere più efficienti i touchpoints digitali come il sito Web, le App, la nuova Area Clienti e i canali social, ottimizzati grazie all'uso delle più recenti tecnologie che comprendono funzioni concepite per interagire con i clienti in modo innovativo, anche mediante i cosiddetti bot (o chat bot), che grazie a un apprendimento veloce e completo possono fornire ai clienti risposte sempre più efficaci.

L'Alleanza con Telefonica

Wind Tre, grazie alla **partnership siglata dal Gruppo Hutchison con Telefonica**, arricchisce il suo catalogo di soluzioni per le grandi aziende e, soprattutto, rafforza il suo footprint sul mercato internazionale. Grazie a questa alleanza, Wind Tre indirizzerà le esigenze delle aziende multinazionali con soluzioni di connettività evoluta e servizi digitali integrati e adattabili a tutte le filiali, così da semplificare la gestione delle reti garantendo l'evoluzione tecnologica.

Un nuovo canale di vendita di **Multinational Accounts**, che opera a livello globale, avrà a disposizione un portafoglio arricchito dai servizi di connettività di Telefonica, nei Paesi

in cui opera, e viceversa, Telefonica disporrà dei servizi della rete di Hutchison in Europa e Asia. In aggiunta, l'alleanza potrà rafforzare la proposizione di soluzioni Cloud, Security, IoT e Big Data a livello internazionale per quei settori merceologici quali Industria, Retail, Finanza e Turismo che maggiormente possono beneficiarne. La collaborazione tra due grandi Gruppi internazionali di telecomunicazione, il Gruppo Hutchison, presente in Italia, Austria, Inghilterra, Irlanda, Svezia, Danimarca e Asia e, il Gruppo Telefonica, presente in Spagna, Germania, Inghilterra, Centro e Sud America, permetterà di **operare in tre continenti competendo a livello globale**.

Ci piace essere chiari
[GRI 103-1, 103-2 e 103-3]

Con la **Carta dei Servizi**, adottata in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie

nelle Comunicazioni (AGCOM), Wind Tre informa i clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità come, ad esempio, tempistiche per l'attivazione di servizi e di riparazioni da guasti. Il documento,

disponibile sui siti istituzionali e di brand, viene aggiornato ogni volta che lo impone la commercializzazione di nuovi servizi o particolari disposizioni delle Autorità che vigilano sul mercato, nonché quando variano i target degli indicatori di prestazione.

Per **dare al cliente la massima possibilità di riscontro e verifica** l'azienda offre una serie di strumenti, quali App e siti web con i quali è possibile monitorare la fruizione del servizio, verificare la correttezza degli addebiti e contattare il servizio clienti per assistenza sull'uso del servizio. Le informazioni relative ai servizi erogati, gli addebiti fatturati e le eventuali contestazioni sono gestite attraverso i **Contact Center**. Questi ricevono la segnalazione da parte del cliente, verificano la fondatezza della contestazione e, in caso di riscontro positivo, provvedono alla risoluzione del contratto o al rimborso di quanto dovuto, risolvendo il reclamo nei tempi previsti dalla **Carta dei Servizi**.

I servizi VAS, **Value-Added Services**, sono i servizi a valore aggiunto, detti anche Servizi Premium, che si aggiungono a quelli di base della telefonia (voce e dati) prevedendo un sovrapprezzo rispetto ai servizi base (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). I servizi VAS sono prodotti e promossi da soggetti terzi (Content Service Provider) ma sono addebitati al cliente finale dall'operatore telefonico, che poi, in base gli accordi contrattuali, retrocede al fornitore dei

servizi il pagamento ricevuto, trattenendo per sé una quota.

Wind Tre contrasta la vendita non richiesta di servizi a sovrapprezzo con diverse contromisure:

1. adozione di policy di caring e di rimborso in caso di contestazione di un servizio;
2. adozione di linee guida specifiche per l'acquisto di tali servizi, più restrittive rispetto a quanto previsto dalla regolamentazione in materia e volte a garantire un acquisto consapevole;
3. monitoraggio, tramite una società esterna, della comunicazione adottata dai distributori dei servizi, per rilevare eventuali anomalie e sanzionare la violazione delle norme;
4. possibilità di ribaltamento ai Content Service Provider dei rimborsi riconosciuti ai clienti.

Anche le contestazioni relative ai servizi VAS passano attraverso il Call Center che, a seguito di segnalazioni, verifica la fondatezza della contestazione e, in caso di riscontro positivo, provvede alla disattivazione e al rimborso. Un'importante novità su questo fronte è rappresentata dal tavolo tecnico tra operatori e fornitori dei servizi con l'Autorità Garante. Gli accordi presi, accompagnati da un periodo di sperimentazione, hanno prodotto la nuova versione 4.0 del CASP (**Codice Autoregolamentazione Servizi Premium**) in cui sono previste novità a 360° mirate alla tutela del consumatore ed alla creazione di una Customer Experience più sicura e consapevole.



L'ascolto e la cura del cliente

I canali di comunicazione

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

La qualità di un servizio di telecomunicazioni dipende anche 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, fino alla fase di chiusura del rapporto contrattuale.

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.

I Contact Center di Wind Tre

34 Contact Center:

10 per i clienti Business

24 per i clienti Retail

I Contact Center hanno numeri dedicati per categoria di clientela:

1928: Wind Tre Business

155: Wind fisso e mobile

139: 3 Business

133: 3 Retail

Wind Tre gestisce i siti web Wind.it, Tre.it, Infostrada.it e Windtrebusiness.it, in cui vengono descritte le nuove offerte e le modalità di attivazione dei vari servizi. Tali siti permettono anche di accedere all'**Area Selfcare**, in cui sono disponibili le informazioni utili per i clienti, quali, ad esempio, i piani tariffari attivati, i consumi effettuati ed eseguire azioni dispositive. Dall'Area Selfcare, per i clienti consumer, è anche possibile ricevere assistenza attraverso il **virtual agent**.

Le App principali, scaricabili da Google Play e App Store, sono:

- **MyWind**: rivolta ai clienti Retail del brand Wind;
- **MyTre**: rivolta ai clienti Retail del brand 3;
- **Wind Tre Business**: lanciata nel 2017 e rivolta ai clienti Business di entrambi i brand Wind e 3;
- **Talk Business**: rivolta ai clienti e prospect Business.

Queste App, così come le aree Selfcare dei siti web, permettono di monitorare i consumi,

effettuare le ricariche, verificare la copertura della rete e monitorare le offerte attivate.

Il Customer Care

La qualità del servizio di Customer Care è un elemento fondamentale nell'ambito delle strategie di marketing e commerciali dell'azienda: una gestione accurata permette, infatti, di mantenere la fiducia accordata dai clienti e la buona relazione costruita con loro e, di conseguenza, favorisce la crescita e lo sviluppo dell'azienda. Le unità di **Customer Care di Wind Tre** hanno la responsabilità di garantire la gestione "end-to-end" dei processi di cura del cliente, 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. Il personale del Customer Care è coinvolto in progetti di **formazione in e-learning** volti a migliorare la professionalità e le competenze. In particolare, nel 2018 è stato registrato un notevole incremento dell'utilizzo del canale e-learning superando le 15.000 ore di formazione. Un'altra area riguarda l'**empowerment formatori** che, nel 2018, ha visto lo svolgimento di 9 edizioni per un totale di 72 ore in aula che hanno coinvolto 50 formatori, 44 figure operanti presso i fornitori e 6 all'interno dei Call Center proprietari. Sempre nel corso dell'anno sono stati organizzati corsi di **web writing** volti a migliorare l'efficacia della comunicazione di circa 80 analisti di processo e che continueranno nel 2019 così

da poter coinvolgere tutti i trainers ed operatori appartenenti all'area delle Commercial Operations.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

Il Modello "Cross Channels"

Da due anni Wind Tre ha sviluppato, sia sui canali consumer che sui canali Business, il 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. Nell'ambito dei progetti di modernizzazione e integrazione dei sistemi, nel 2018 è stato avviato il progetto IPCC, IP Protocol Contact Center, che a fine anno ha raggiunto l'80% circa della sua realizzazione. In particolare, il progetto prevede l'integrazione di tutti i Contact Center in un unico ecosistema tecnologico dove è prevista l'introduzione di una soluzione integrata cross brand per la gestione di canali voce, e-mail, chat, SMS, fax e letter.

I social network

I brand commerciali consumer Wind e 3 dispongono di canali su tutti i principali social (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Google+), il brand Wind Tre Business dispone di un canale Facebook, un canale Twitter e un canale LinkedIn. Infine, l'azienda dispone di due canali istituzionali Wind Tre, su Twitter e LinkedIn, dedicati alle attività dell'azienda ed alla comunicazione non commerciale. 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, Wind Summer Festival e con The Voice in qualità di sponsor. Importanti anche le partnership con social Influencer, come quella realizzata con i The Jackal, che si è posto come primo Branded Content dedicato al Natale e che ha totalizzato oltre 6 milioni di visualizzazioni. Per il brand 3 è stata significativa la collaborazione con WHAM per la finalizzazione

Follower di Wind Tre sui principali canali social



delle nuove guidelines e la collaborazione con Xiaomi per il lancio del nuovo dispositivo Mi 8 supportato da IG stories, con un esperto del marchio Xiaomi pronto a rispondere alle domande degli utenti. Sempre per 3, è stato attivato lo shop online su Instagram. A Settembre, infine, a supporto del lancio del nuovo brand Wind Tre Business, avvenuto nel 2017, è stata istituita una showpage case su LinkedIn con campagne dedicate alle attività editoriali e al recruiting di Agenti Business.

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 sull'aumento e mantenimento di alti indicatori di engagement e sentiment per tutti i brand. Dal punto di vista delle performance è stato realizzato un lavoro di affinamento delle Campagne sponsorizzate con l'obiettivo di supportare la vendita delle offerte online.

APPROFONDISCI IN APPENDICE

La soddisfazione dei clienti

[GRI 102-43]

Anche nel 2018, l'azienda ha misurato il grado di soddisfazione dei clienti su una scala da 10 a 100 attraverso interviste telefoniche specifiche per ciascun mercato, effettuate 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 prepagato o abbonamento), per nazionalità, per modalità di utilizzo dati e per anzianità di contratto.

APPROFONDISCI IN APPENDICE

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer¹⁰



La ricerca di soluzioni condivise

In caso di controversie 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), con il supporto di una parte terza (Co.Re.com. - Comitati regionali per le comunicazioni) per trovare una soluzione bonaria. In caso di esito negativo, l'utente

può chiedere ad AGCOM e a Co.Re.Com

la definizione della controversia o può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria;

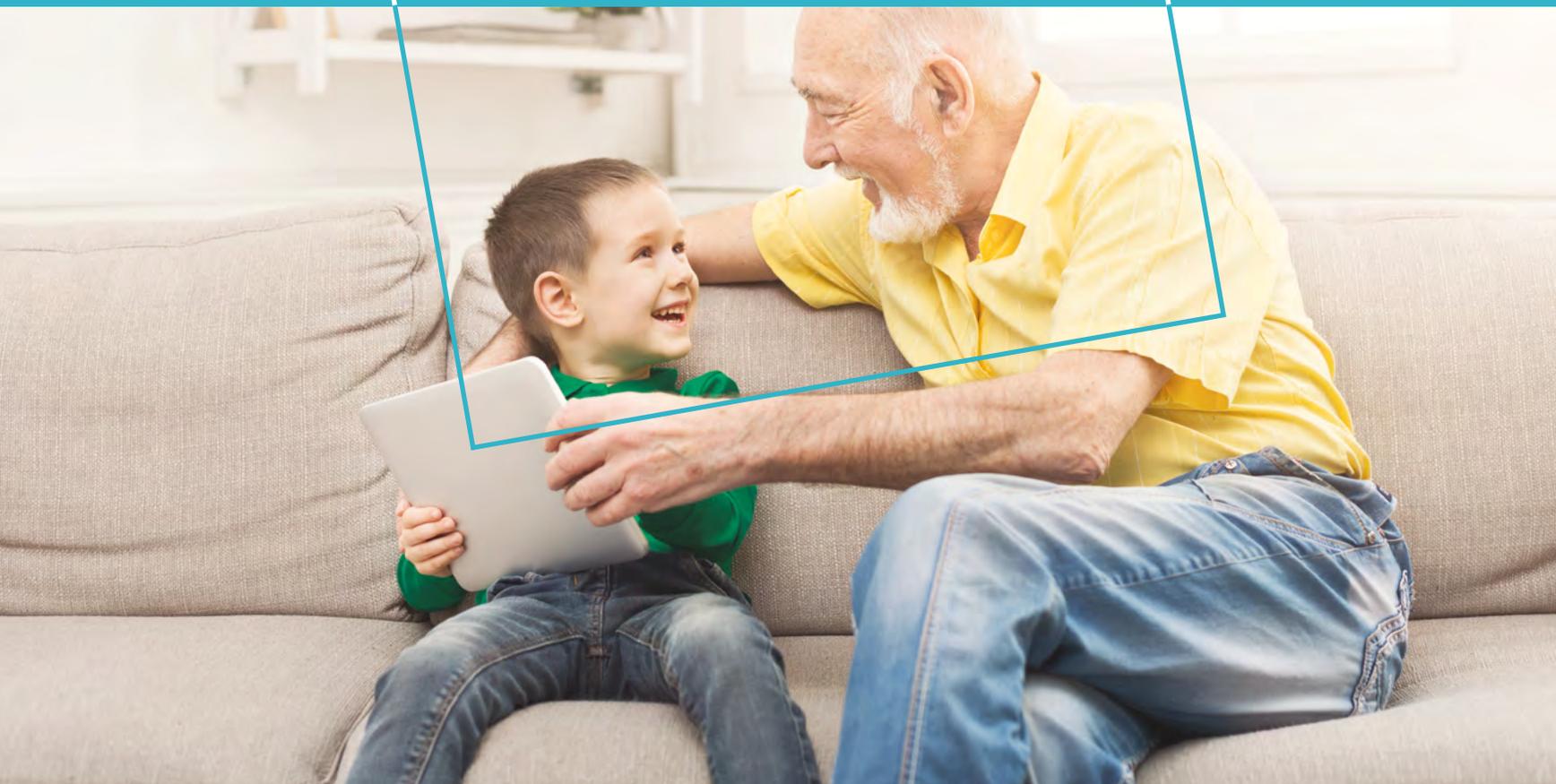
- la **procedura ADR**, svolta dalle associazioni dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). La conciliazione è gestita online e per ogni conciliazione conclusa con esito positivo le associazioni dei consumatori si vedono riconosciuto un contributo di 35 euro da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, 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.

Nel 2018, anche a seguito dell'introduzione della piattaforma **Conciliaweb** (delibera AGCOM 203/18/CONS) è stato prontamente adeguato il Modello aziendale di gestione delle controversie con i clienti. Nonostante l'impegno richiesto dall'introduzione della nuova modalità operativa imposta da AGCOM, ad oggi i trend degli esiti di conciliazioni e controversie si confermano positivi.

APPROFONDISCI IN APPENDICE

¹⁰ Media ponderata tra rilevazioni brand Wind e brand 3; per risultati di dettaglio si rimanda all'allegato tecnico.

Operare in modo responsabile



INTRODUZIONE

Wind Tre pone grande attenzione affinché le proprie attività siano svolte con integrità e correttezza, andando ben oltre la compliance alle norme. Trasparenza, correttezza, sicurezza e responsabilità sono alla base di cultura ed organizzazione aziendale.

HIGHLIGHTS

300

Due Diligence sui Business Partner nel 2018

5

certificazioni alla base del Sistema di Gestione Integrato

oltre 800

questionari sui fornitori in ambito Privacy

Un solido Modello di Governance

Pur non essendo quotata in borsa, Wind Tre si è dotata di un ampio insieme di regole e strutture organizzative finalizzate a **garantire un corretto ed efficiente sistema di Corporate Governance** atto a tutelare i diritti e gli interessi degli investitori e di tutti gli altri stakeholder, scegliendo un approccio ispirato alle best practices internazionali e andando oltre la mera conformità a leggi e regolamenti.

Per essere in grado di rispondere ai cambiamenti legislativi e alle molteplici esigenze organizzative, il sistema di Corporate Governance di Wind Tre è da considerarsi in continua evoluzione. In questo contesto, la Società è consapevole dell'importanza che ricoprono la formazione e la sensibilizzazione di tutte le persone che operano per conto dell'organizzazione.

Il Modello [GRI 102-16]

Wind Tre pone grande attenzione affinché le proprie attività siano svolte con integrità, in modo professionale ed equo, mantenendo elevati

standard etici e rispettando le normative locali e internazionali. **Il Codice di Condotta** (www.windtre.it/governance/codice-condotta-e-mo) 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 opera.

“Il Codice di Condotta è un elemento essenziale della Corporate Governance ed è uno strumento con cui Wind Tre intende rafforzare la propria credibilità e reputazione come soggetto economico della comunità nazionale in cui opera”.

Jeffrey Hedberg, CEO di Wind Tre

Il **Compliance Office di Wind Tre** è la funzione che promuove la cultura aziendale basata sui principi etici e sul rispetto delle norme e delle procedure, fornendo formazione in materia di etica e compliance. In particolare,

la funzione:

- svolge attività di monitoraggio per identificare potenziali violazioni normative e riceve e gestisce le segnalazioni di potenziali violazioni del Codice di Condotta;
- svolge attività di “Risk Assessment” per identificare e valutare i rischi in materia di compliance;
- supporta tutte le Direzioni aziendali fornendo chiarimenti sull’applicazione del Codice di Condotta, e in materia di anticorruzione, conflitto di interessi, antiriciclaggio, investimenti sociali, sponsorizzazioni, omaggi e ospitalità;
- supporta le Direzioni nello sviluppo di procedure, policy e guidelines con l’obiettivo di mitigare i rischi di natura normativa (ad es. D.Lgs. 231/01);
- assicura la compliance di Wind Tre agli obblighi e alle responsabilità previsti dal D.Lgs. 231/01, attraverso un programma di compliance annuale.

Wind Tre ha adottato, per ciascuna società del Gruppo Wind Tre, un **Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.Lgs. 231/01** che identifica le regole ed i principi di controllo idonei a prevenire reati previsto dal Decreto ed è aggiornato periodicamente così da rispondere in modo efficace ai requisiti di legge e dei cambiamenti organizzativi. Wind Tre ha inoltre nominato un **Organismo di Vigilanza** collegiale composto da due professionisti esterni e da due responsabili interni che ha il compito di vigilare sull’adeguatezza ed efficacia del Modello.

La lotta alla corruzione

[GRI 205-2]

Prendendo ispirazione da una serie di normative nazionali e internazionali in materia di anticorruzione, Wind Tre ha adottato una **Policy Anti-Corruzione** che definisce i principi e gli standard etici cui fare riferimento nella gestione delle attività aziendali per mitigare il rischio di corruzione e garantire la conformità con gli standard e le leggi vigenti.

300

Due Diligence sui Business Partner nel 2018

Wind Tre ha posto in essere una Procedura di Due Diligence sui Business Partner che prevede, in base al livello di rischio, opportune e adeguate verifiche preventive

sui Business Partner (“Due

Diligence”). La procedura prevede un processo di verifica e valutazione del rischio reputazionale, propedeutico all’avvio di un rapportocommerciale con un Business Partner. Tale verifica si fonda sulla raccolta e verifica delle informazioni relative al partner, come le qualifiche e competenze, la sua reputazione, e gli eventuali legami/interazioni con Funzionari Pubblici o altre persone esposte politicamente. Allo stesso tempo, per la determinazione complessiva del rischio, vengono inoltre analizzati l’oggetto del contratto, la natura dell’attività e la tipologia di compenso.

Nel 2018 sono state effettuate circa 300 Diligence.

Il conflitto d’interesse

Nel 2017 Wind Tre ha adottato 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 tutti i dirigenti di sottoscrivere una dichiarazione ad essa collegata tenendo traccia di tutte le dichiarazioni ricevute in un apposito registro.

Nel **2018**, al fine di rendere maggiormente efficace la procedura stessa, è stata implementata un’apposita piattaforma digitale sull’Intranet aziendale per la raccolta ed il monitoraggio di tutte le dichiarazioni.

Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing [GRI 102-17]

In conformità alla normativa italiana in materia di **whistleblowing**, la **Procedura Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing**, definisce il processo di ricezione e gestione delle segnalazioni di comportamenti e/o condotte che possono rappresentare una violazione, anche solo potenziale, del Codice di Condotta, del Modello 231/01, delle procedure e regolamenti aziendali, nonché di normative e leggi vigenti.

La procedura definisce le responsabilità e le modalità operative connesse alla conservazione delle informazioni fornite, alle verifiche da svolgere e alla protezione della riservatezza del segnalante. Sono previsti diversi **canali di**

comunicazione (telefono, sito web dedicato, e-mail) a cui, chiunque, dipendenti e/o soggetti terzi, possono accedere, anche in forma anonima, in buona fede e senza paura di ritorsioni, per **segnalare** un potenziale **comportamento illegittimo**.

Tali canali sono gestiti da una società esterna indipendente che è in grado di garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell’identità del segnalante (così come prescritto dall’art. 2 comma 3 della L.197/2017).

Il Compliance Officer supervisiona e coordina il processo di gestione delle segnalazioni, coinvolgendo le necessarie funzioni aziendali e valutando le eventuali attività di verifica e/o di approfondimento sulla base del grado di severità della violazione.

La catena di fornitura [GRI 102-9, 102-10 e 102-11]

I principali attori della filiera sono spesso costituiti da grandi players internazionali che forniscono infrastruttura fisica, apparati, servizi di rete e software. Nel 2018 sono 410 i fornitori qualificati di Wind Tre.

Wind Tre, in fase di selezione e qualifica, nonché nella gestione, richiede che tutti i fornitori soddisfino requisiti specifici in materia di **qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica**, in conformità con quanto previsto nel Sistema di Gestione Integrato aziendale. Nell’ambito del Sistema di Gestione **SA8000**

Wind Tre ha effettuato verifiche su un campione di fornitori, somministrando un questionario ad hoc per analizzare 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.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

Il Sistema di Gestione Integrato

Il Sistema di Gestione Integrato di Wind Tre, nato nel 2005 in Wind, è stato esteso all'intera organizzazione nel 2017 (sedi, personale, processi e funzioni).

Il sistema consente di coinvolgere tutte le funzioni aziendali nel garantire la qualità e la correttezza dei processi, in maniera documentata, con l'obiettivo di orientare e monitorare le performance applicando il principio del miglioramento continuo, tipico del "Total Quality Management".

Il sistema integrato Wind Tre si compone di cinque certificazioni:

- Qualità | ISO 9001:2015
- Ambiente | ISO 14001:2015
- Salute e sicurezza dei lavoratori | OHSAS 18001:2007
- Responsabilità sociale | SA8000:2014
- Sicurezza delle informazioni | ISO 27001:2013

Le attività del Sistema di Gestione Integrato

La certificazione ISO 27001:2013 è stata conseguita con due 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.

Nel 2018 l'unità Quality Certification è stata responsabile dello svolgimento delle attività di miglioramento e della esecuzione degli audit interni su sedi e funzioni selezionate a campione su tutto il territorio mentre un organismo di certificazione esterno ha verificato la conformità del Sistema ai requisiti normativi.

Il 2018 ha visto l'azienda impegnata anche nell'adeguamento all'ultima edizione degli standard internazionali ISO 9001 e ISO 14001, e nel rinnovo triennale della certificazione ISO 27001 (servizi Cloud, Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto), tutte attività verificate e approvate dall'organismo esterno di certificazione. Per tutti gli altri schemi di certificazione sono state svolte le attività di mantenimento e miglioramento previste dalle norme con il coinvolgimento di tutte le direzioni aziendali. Nel corso del 2019 Wind Tre ha intenzione di ricevere da parte dell'organismo esterno di certificazione i rinnovi triennali e le conferme periodiche

per tutte le certificazioni che compongono il Sistema di Gestione Integrato, così come di avviare e portare a regime la formazione online ai dipendenti sulle caratteristiche del Sistema di Gestione Integrato con un focus particolare sulla certificazione SA8000.

La tutela della privacy e la sicurezza dei dati

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.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

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

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, 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 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 la sicurezza dei dati ed il rispetto della privacy, nell'interesse dei clienti e dell'azienda stessa. Inoltre, è presente un dipartimento denominato Information Security nella Direzione Network, dipartimento deputato al mantenimento della Integrità e sicurezza dei dati presso le infrastrutture aziendali.

È inoltre presente in azienda il Dipartimento Company Security Governance deputato a 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 garantendone l'implementazione e la compliance aziendale.

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 ed entrato in attuazione lo scorso 25 Maggio 2018. 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.

L'organizzazione interna

A livello di organizzazione interna, Wind Tre ha strutturato delle unità organizzative dedicate rispettivamente al presidio regolamentare della normativa privacy e sua attuazione, alla definizione ed attuazione delle policy di sicurezza interna alla definizione ed attuazione delle policy di sicurezza con le seguenti responsabilità:

- unità **Privacy e Customer Protection**, all'interno della Direzione Regulatory Affairs, deputata tra le altre attività finalizzate a garantire tramite una specifica unità 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 regolamentari di trattamento dei dati personali e la gestione dei rapporti con il Garante; è stato anche nominato il DPO (Data Protection Officer), figura prevista dalla normativa europea, deputata alla verifica della compliance alla normativa di settore;

- 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 Company 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 nello scorso biennio, 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 dell'anno, tenendo conto di quanto previsto dal GDPR, sono stati predisposti nuovi processi di analisi e verifica (ad es. Privacy-by-design e by-default) che sono stati implementati all'interno dell'organizzazione aziendale. In particolare, all'interno dell'Intranet aziendale sono presenti tutte le procedure di competenza della Direzione Regulatory ed attuate in ottemperanza al GDPR tra le quali, oltre alla procedura di Privacy-by-design e by-default, è presente la procedura definita

per gestire i casi di Data Breach, la procedura di richiesta dell'interessato, la procedura di nomina a responsabili interni del trattamento, la procedura di training, la procedura di verifica dei responsabili del trattamento.

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 contribuisce alla definizione delle migliori pratiche di tutela della privacy nel contesto delle telecomunicazioni.

Il Garante della Privacy

Così come negli anni precedenti, anche nel 2018 la Società ha ricevuto 2 ispezioni da parte del Garante della Privacy. In un caso l'ispezione è stata relativa ad un'attività ispettiva iniziata nel 2017 e in particolare al breach notificato relativamente all'Area Clienti 3. Nell'altro caso l'attività ispettiva è stata relativa al processo di attivazione di multi sim presso i rivenditori in ottemperanza al provvedimento generale del Garante della Privacy del 2006. Nel 2018 è stata notificata una vulnerabilità, immediatamente sanata, della rete di configurazione dei modem con un impatto potenziale su 21 clienti. Infine, sono stati chiusi dal Garante i procedimenti ex Wind ed ex H3G avviati nel 2016 dal Garante prima della fusione, ambedue con prescrizione e sanzione, con il riconoscimento da parte del Garante delle attività di omogeneizzazione delle procedure e delle attività, in conformità alla normativa, a seguito dell'armonizzazione attuata dal primo giorno successivo alla funzione del 2017. Per quanto concerne le telefonate a scopo commerciale non

autorizzate dal destinatario, l'attenzione di Wind Tre al fenomeno è dimostrata dal trend nettamente in diminuzione delle richieste di informazioni provenienti dal Garante della Privacy a seguito di reclami presentati dai clienti all'Autorità. Ad ogni buon conto sono regolarmente oggetto di risposta nei confronti del Garante le richieste di informazioni a seguito di segnalazione dei clienti. Sono in corso attività di verifica interne anche a cura del DPO. Dagli accertamenti svolti nel 2018 è emerso che nessuno dei 10 reclami formalizzati è imputabile a contatti commerciali provenienti dalle Società ex Wind ed ex H3G, né all'attuale Wind Tre S.p.A. Inoltre, 2 dei 9 reclami presentati all'Autorità Garante della Privacy, sono stati chiusi positivamente ossia l'Autorità ha comunicato la chiusura dell'istruttoria positivamente senza l'applicazione di alcuna sanzione, per le restanti si è rimasti in attesa di eventuali comunicazioni. A fine Dicembre 2018 ed a Febbraio 2019 sono giunte richieste di informazione dal Garante a seguito di segnalazioni di clienti ai quali l'azienda ha dato compiutamente

risposta. Relativamente ad un ricorso del 2018 presentato da parte di un cliente (Gennaio 2018) si è ancora in attesa dell'esito dopo aver fornito all'Autorità gli opportuni riscontri. Infine,

un'anomalia tecnica occorsa nel sistema di postalizzazione commerciale è stata riscontrata nel Marzo del 2019 ed è stata prontamente segnalata all'Autorità ed ai clienti coinvolti.

Verifiche sui fornitori in ambito Privacy svolte nel 2018



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

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

Questa banca dati, gestita da un soggetto privato, ha l'obiettivo di prevenire le morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile, quali ad esempio mancati pagamenti volontari e non per via di circostanze impreviste e contingenti. Questo progetto è molto utile per l'azienda in quanto consente di contenere i crediti inesigibili,

verificando in anticipo la presenza di un cliente all'interno della banca dati. Nel 2018, è stato individuato il gestore della banca dati, Crif S.p.A., con sede in via Mario Fantin n. 1-3, 40131 Bologna (consumatori@simoitel.it).

A seguito dell'avvio della Banca Dati è stata aggiornata l'informativa privacy ed è stata attuata una idonea informativa di notifica preventiva alle Autorità AGCOM ed AGCM nonché all'Autorità Garante con la quale è stato anche attuato un approfondimento in sede Asstel in attuazione alle prescrizioni privacy specifiche.

Registro dei Trattamenti

È stato attuato in ottemperanza al GDPR anche il registro interno dei trattamenti tramite specifiche

interviste attuate ad oltre 100 unità organizzative aziendali. Il registro è disponibile per eventuali richieste da organi competenti.

Cybersecurity

In tema di Cybersecurity è proseguita sia la collaborazione con gli enti istituzionali preposti, sia l'attività di revisione del framework di gestione della sicurezza informatica e di sviluppo dei processi e delle soluzioni tecniche atti a proteggere i dati del cliente e dell'azienda, e a rendere sicuri i sistemi che li trattano. Sulla base delle fondamenta gettate negli anni precedenti, nel corso del 2018 è stato avviato un percorso di evoluzione e trasformazione della sicurezza con l'adozione di strumenti di orchestrazione ed automatizzazione atti a consentire un presidio pervasivo sulla catena tecnologica e a potenziare la capacità di prevenzione, rilevazione e gestione di minacce ed eventi di sicurezza. Nell'arco del 2018 è stata posta particolare attenzione alla verifica di sicurezza delle applicazioni esposte su Internet che sono sviluppate e gestite da terze parti per conto di Wind Tre, ed ai modem che vengono forniti in comodato d'uso ai clienti consumer.

IoT e sicurezza dei dati

La proliferazione degli oggetti connessi ad Internet 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. Software e hardware dedicati alla sicurezza definiscono un perimetro costantemente monitorato. I dati custoditi sono protetti con sistemi antivirus, firewall e sistemi anti-phishing. Un punto debole in fatto di sicurezza dei dati rimane però nell'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 un 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.

Gestione delle identità digitali e degli accessi alle risorse aziendali

Nel 2018 un team di lavoro interdipartimentale ha avviato la definizione del Modello per la gestione delle identità digitali e degli accessi alle risorse aziendali (es. dati, applicazioni, sistemi) con l'obiettivo di uniformare, semplificare ed automatizzare i processi sottostanti. Parallelamente alla revisione del Modello, è stata approntata la nuova piattaforma tecnologica per la gestione centralizzata delle identità e il controllo degli accessi.

Guidare il cambiamento



INTRODUZIONE

Le persone Wind Tre collaborano ogni giorno in un ambiente di lavoro aperto, impegnato nella loro crescita e attento alle loro esigenze. Lo sviluppo continuo delle competenze, l'attenzione ai giovani e all'innovazione, il benessere sul lavoro e fuori sono da sempre al centro dei valori aziendali.

HIGHLIGHTS



Wind Tre considera le persone al centro del proprio progetto ed è consapevole di quanto il successo dell'azienda dipenda in buona parte da una serie di fattori immateriali e dalla capacità dell'organizzazione di rispondere con azioni concrete alla transizione culturale in corso.

Lo sviluppo continuo delle abilità, a partire dalle nuove competenze digitali, la ricerca dei migliori talenti, l'attenzione al benessere dentro e fuori l'ambiente di lavoro

sono tutti ambiti di intervento determinanti per il settore, sui quali l'azienda non ha mai smesso di investire.

La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, e l'82% dei dipendenti ha un contratto full-time. I lavoratori non dipendenti, che costituiscono meno del 3% del totale, sono tipicamente i consulenti addetti alla vendita nei negozi (Wind Retail).

[APPROFONDISCI IN APPENDICE](#)

Le persone di Wind Tre



Premio
HR Innovation
Practice 2018

Un nuovo Modello di leadership

Nell'ambito del complesso e ambizioso processo di integrazione avvenuto a seguito della fusione societaria da cui è

nata Wind Tre, la Società ha lanciato il **New Performance Development**, sistema per il quale la Società si è aggiudicata il premio **HR Innovation Practice 2018**, indetto dal Politecnico di Milano per premiare le Direzioni HR che più di altre si sono distinte per la capacità di rispondere alle trasformazioni dettate dalle nuove tecnologie e modelli organizzativi.

“Questo prestigioso riconoscimento conferma l'impegno di Wind Tre nell'utilizzo delle tecnologie digitali per migliorare i processi di gestione delle risorse umane. Il nostro innovativo Modello di Performance Development ha permesso di incrementare l'integrazione e l'engagement delle persone, di mettere in luce il lavoro svolto e di intervenire, quando necessario, con azioni mirate al miglioramento. L'obiettivo è quello di creare una cultura aziendale orientata alla performance ma anche alla valorizzazione del merito delle persone”.

Rossella Gangi, Human Resources, Wind Tre

Il progetto di definizione del Modello di leadership nasce con l'obiettivo supportare il processo di transizione culturale a partire dalla condivisione di un Modello di leadership comune a tutta la popolazione manageriale. Il modello elaborato si articola su tre dimensioni chiave in cui deve essere agita la leadership: la dimensione **personale**, la dimensione **relazionale** e la dimensione del **Business** e, per ciascuna di queste dimensioni, identifica le competenze più rilevanti. Nel complesso, il modello definisce dieci competenze di leadership ritenute critiche e prioritarie per l'azienda.

Il New Performance Development nasce come **strumento per lo sviluppo di una cultura incentrata sulle persone come protagoniste del cambiamento**, valorizzando l'approccio del 360° feedback che, oltre alla valutazione top-down del Management prevede:

- un'**autovalutazione** delle persone sulle proprie competenze, progetti svolti e risultati raggiunti;
- il **Reverse Feedback**, ovvero la possibilità di rilasciare un feedback al proprio responsabile;
- una valutazione trasversale, o **Cross Evaluation**, attraverso la quale tutti possono richiedere una valutazione ad altri colleghi. Un manager ad esempio può chiedere una valutazione trasversale per un proprio collaboratore così da ottenere una visione più ampia sulle proprie persone.

La piattaforma digitale **ConversatiON**, attraverso un piano di valutazione continuo delle attività, consente di potenziare i risultati individuali, di

promuovere il dialogo e di elaborare piani di sviluppo personalizzati.

#beleaders

A Luglio nella sede di Roma si è tenuto l'evento **#beleaders** che ha coinvolto tutti gli Executives di Wind Tre con la partecipazione del CEO e del Top Management Team insieme alla Luiss Business School, chiamata ad accompagnare la Società nella trasformazione del proprio Modello di leadership anche grazie al supporto scientifico e metodologico del People Management Competence Centre & Lab.

La giornata è stata dedicata alla celebrazione della **“Leadership in Action”**, tema principale del percorso di integrazione iniziato un anno fa. In particolare, i partecipanti al percorso hanno scritto più di sessanta storie sul tema della leadership e tre di queste sono state premiate e celebrate durante l'evento.

A valle della giornata sono state raccolte alcune parole chiave che più di altre rappresentano la cultura della leadership di Wind Tre:

- Fiducia. Ascolto. Responsabilità.
- Esempio. Energia. Trasparenza.
- Valore. Innovazione. Coraggio.

#diciamo la nostra

La community #diciamolanostra è un gruppo formato da 36 dipendenti Wind Tre trasversali a tutti i dipartimenti, livelli e sedi che si sono candidati a costituire una Task Force che ha l'obiettivo di raccogliere nuove idee e diversi

punti di vista su come sviluppare al meglio la cultura di Wind Tre proponendo soluzioni concrete a problemi sia quotidiani che estesi. La community coglie una grande opportunità: dare voce a idee e punti di vista attraverso brainstorming e interviste e tradurre le idee in azioni strutturate e realizzabili.

Secondo i risultati di una engagement survey estesa a tutta la popolazione aziendale sono 4 le principali aree di opportunità e investimento per Wind Tre: Communication, People Development, Innovation e Customer Focus.

In relazione a queste 4 aree, la community **#diciamolanostra**, dopo mesi di lavoro di squadra, ha incontrato il Management Team per condividere 12 soluzioni concrete, 3 per ogni stream. Le idee proposte saranno esaminate e valutate con i dipartimenti competenti per poi elaborarne il piano di realizzazione.

Lo sviluppo delle competenze

Le attività di **formazione** svolte in Wind Tre sono riconducibili ad un ampio spettro di temi, tra cui, ad esempio, contenuti di natura

tecnica, normativa, linguistica oppure afferenti allo sviluppo tecnologico, le competenze trasversali, le abilità specifiche “di mestiere”.

I numeri della formazione di Wind Tre nel 2018

Formazione (ore)	2018	2017	2016
Formazione totale	93.293	61.035	63.635
<i>di cui formazione su salute e sicurezza</i>	16.109	8.027	13.961
Formazione media per persona	15,6	7,5	7,0

Nel 2018 si è concluso un programma di formazione che, a partire dall'ultimo trimestre del 2017, ha coinvolto circa 700 dirigenti e coordinatori sul tema dei modelli di leadership e di competenze. A questo si aggiunge il progetto “**Leader as a Coach**” che ha previsto il coinvolgimento di dirigenti, manager e coordinatori della Società, per sviluppare coaching skills quali leve fondamentali per l'engagement di tutta la popolazione aziendale.

Per l'evoluzione tecnologica, le iniziative di formazione sono state svolte in continuità con gli anni precedenti e sempre a sostegno di progetti per l'implementazione dei modelli **Lean6Sigma** e **Agile**, modelli per l'ottimizzazione dell'uso delle risorse, delle aree di lavoro, dei cicli produttivi che assicurano allo stesso tempo elevata qualità nella produzione e nella gestione dei processi. In relazione alle evoluzioni delle reti **4G/5G** e **NFV**, sono state poi realizzate diverse iniziative, sia in modalità e-learning sia tramite formazione

a distanza e sono stati avviati programmi tecnici a supporto della trasformazione digitale delle Operations in ambito tecnologico (ITIL).

Le prossime sfide riguardano lo sviluppo del **Digital Mindset** della popolazione aziendale, sia per quanto riguarda le competenze più trasversali e comuni all'azienda, sia per quelle skills più specifiche relative ai diversi mestieri e alle diverse famiglie professionali di appartenenza all'interno dell'organizzazione.

Le opportunità formative per i giovani e la ricerca dei migliori talenti

Wind Tre mantiene costanti 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. I progetti di alternanza scuola-lavoro,

invece, hanno l'obiettivo di aiutare i ragazzi delle scuole superiori ad entrare in contatto con il mondo del lavoro e a scegliere il percorso più adatto per il proprio futuro.

Il processo di selezione delle risorse umane in Wind Tre si basa sui principi del merito e delle pari opportunità. Il processo prende avvio da una richiesta della funzione interessata e fa emergere i candidati più adatti attraverso prove e valutazioni successive svolte da professionisti con competenze specifiche.

I numeri di Future Land nel 2018



Il progetto si articola in 5 giornate durante le quali gli studenti partecipano a **workshop** per l'approfondimento e l'acquisizione di competenze comportamentali, tecnologiche e di Business. Durante i workshop gli studenti svolgono un **project work** nel quale sviluppano un'idea concreta insieme ai Manager Wind Tre, oltre a **sessioni di orientamento** attraverso Group Coaching, test di orientamento e simulazione di colloqui.

Nel 2018 sono state inserite in azienda complessivamente 85 risorse.

Future Land

Future Land si pone l'obiettivo di trasmettere ai ragazzi una serie di stimoli per scoprire meglio sé stessi, le proprie risorse e attitudini. Il progetto, nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro, rappresenta una prima occasione di orientamento che offre agli studenti del liceo un importante supporto per le scelte sul percorso accademico e professionale.

Wind Tre ha scelto di creare Future Land con l'obiettivo di avvicinare i giovani al mondo del lavoro, trasmettendo passione e fiducia per il futuro. Con questo progetto, la Società punta a trasmettere ai giovani la consapevolezza del mondo del lavoro, dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento, oltre a favorire l'acquisizione di alcune importanti capacità da sviluppare quali team working, comunicazione e Project Management. Inoltre, gli studenti

apprendono come strutturare al meglio il proprio curriculum vitae e gli strumenti necessari per affrontare al meglio i colloqui.

Alla fine di Future Land, gli studenti svolgono una sessione di coaching di gruppo con il team con cui hanno lavorato e alla conclusione del percorso vengono lasciati loro i documenti del progetto svolto, un test di orientamento e un nuovo curriculum.

OnStage

Nel 2018 si è tenuta la terza edizione di OnStage, l'internship program di Wind Tre: un'offerta formativa strutturata dedicata a laureandi e neolaureati. Il programma si compone di due percorsi paralleli: il classico project work altamente qualificato seguito da un tutor aziendale e un percorso di crescita personale che offre stimoli ed esperienze per 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, Team building Day, Charity Day e Graduation Day. L'internship ha una durata di sei mesi e l'edizione del 2018 ha visto coinvolte 40 persone tra la sede di Roma e quella di Milano.

Il Team Big Data & Analytics

Nel 2018 è stato costituito da zero il **Team Big Data & Analytics** attraverso un processo di selezione dedicato e strutturato per fronteggiare una duplice sfida: da un lato, il numero ridotto di

talenti disponibili in questo ambito e, dall'altro, l'elevata competizione sul mercato per il loro reclutamento.

Il processo di selezione, svolto con il supporto di due agenzie di recruiting specializzate in esperti Data & Digital, si è basato su un ampio utilizzo di colloqui video, che ha permesso di velocizzare notevolmente la fase preliminare di selezione con ciascun candidato, impiegando meno di una settimana tra la prima intervista e la valutazione di una potenziale offerta.

Su 141 candidature, 107 sono state selezionate per un primo colloquio, 52 sono arrivate al secondo e 17 sono state le persone assunte. Le persone selezionate provenivano principalmente dai settori della consulenza manageriale, assicurativo, bancario, startup e TELCO con esperienze professionali dai 2 ai 6 anni. A livello accademico, la maggior parte dei profili selezionati proveniva dagli studi di Statistica, Computer Science, Ingegneria Informatica, Matematica o Fisica.

L'attenzione al benessere

Anche nel 2018 Wind Tre si è impegnata a mantenere e aggiornare i numerosi programmi di welfare previsti per i propri dipendenti, tenendo sempre in considerazione l'evoluzione dei loro bisogni e delle loro necessità. L'azienda considera questo aspetto fondamentale, non solo per migliorare progressivamente il livello di **benessere delle persone** all'interno dell'organizzazione ma anche per raggiungere una sempre maggiore **qualità di dialogo** con i dipendenti.

Lo stesso vale per la **Salute e la Sicurezza sul**

Lavoro, considerato da sempre un elemento imprescindibile per un'elevata qualità della vita lavorativa delle persone impegnate all'interno dell'organizzazione.

Salute e Sicurezza sul Lavoro

Il tema della Salute e la Sicurezza sul Lavoro è sicuramente prioritario per la qualità della vita lavorativa ed è presidiato internamente anche da un Sistema di Gestione dedicato conforme ai più riconosciuti standard internazionali in materia. Attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento e pratiche virtuose verificate periodicamente da parte di un ente di certificazione esterno accreditato, Wind Tre intende migliorare progressivamente i propri

risultati in materia di salute e sicurezza che vadano oltre agli obblighi di legge. Questa volontà è confermata dai numeri di infortuni totali negli ultimi anni che sono in costante diminuzione.

Tutti gli elementi utili a valutare i risultati aziendali in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro, quali ad esempio obiettivi, esiti degli audit, eventuali anomalie, la formazione e le risorse a disposizione, sono riesaminati dal Top Management con cadenza annuale. In base alle evidenze che emergono da questo processo di analisi, Wind Tre può stabilire eventuali modifiche da apportare al relativo Sistema di Gestione interno sempre nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo.

I numeri della Salute e Sicurezza di Wind Tre nel 2018

Tasso di infortuni per milione di ore lavorate (n.)	2018	2017	2016	
			Wind	H3G
Dipendenti (sul lavoro)	1,5	2,7	4,37	3,71
Fornitori (sul lavoro)	0,5	0,5	0,7	n.d.
Dipendenti (in itinere)	3,7	5,6	5,32	7,19
Totale	5,7	8,8	10,39	10,9

I benefit

Tra i principali benefit riconosciuti a tutti i dipendenti dell'azienda, indipendentemente dal livello e dalla tipologia contrattuale, possiamo citare:

- il **fondo di Solidarietà Wind Tre**, che garantisce a tutti i dipendenti una copertura sanitaria universale, inclusi i famigliari a carico, i conviventi more uxorio e le coppie di fatto;

- l'**integrazione al 100% della retribuzione per le lavoratrici madri nel periodo di maternità facoltativa**;
- la polizza assicurativa Vita e Invalidità permanente da malattia;
- la polizza infortuni;
- il fondo previdenza complementare;
- alcune facilitazioni contrattuali (es. ore retribuite per visite mediche ed ore d'inserimento asilo nido).

12%

delle persone
coperte da
smart working

Un posto di lavoro smart e digitale

Tra le iniziative di welfare promosse negli ultimi anni, Wind Tre considera di particolare importanza l'utilizzo di strumenti innovativi come il telelavoro domiciliare, forme di lavoro flessibili (**smart working**) e la disponibilità aziendale a favorire una maggiore diffusione di soluzioni lavorative del part-time. In particolare, lo smart working, iniziato nel 2017 con una fase di test limitata ad alcune funzioni, nel 2018 è stato gradualmente esteso a varie aree aziendali arrivando a coprire circa 800 persone, pari a circa il 12% della popolazione aziendale di Wind Tre.

Nel 2018 Wind Tre ha investito sul **Digital Workplace**: un insieme di iniziative che mirano a favorire l'evoluzione digitale dell'ambiente di lavoro e del suo utilizzo. Le iniziative maggiormente rilevanti sono state l'ammodernamento del parco macchine, la fornitura ai dipendenti di cuffie dotate di microfono, l'introduzione di strumenti per le videoconferenze e software, come Skype for Business, utili a migliorare l'interazione e la collaborazione tra le persone. Solo per fare un esempio, le videoconferenze rispetto al 2017 sono aumentate del 75%, portando ad una riduzione significativa del numero di viaggi totali svolti dalle persone di Wind Tre.

Wind Tre per i bambini

Nell'ambito dei programmi di welfare, una posizione di rilievo è occupata dalle iniziative rivolte ai dipendenti e, in particolare, ai figli dei dipendenti. Questi progetti hanno l'importante

obiettivo di offrire alle persone di Wind Tre occasioni e opportunità per facilitare la gestione dei più piccoli, creando in alcuni casi anche momenti di divertimento. Ad esempio, presso le sedi di Roma, Pozzuoli e Palermo, tra il 1° Settembre e il 31 Luglio di ogni anno sono operativi 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 dei dipendenti delle sedi di Milano, Roma, Ivrea, Pozzuoli e Palermo dei **campi estivi** dedicati ai figli 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 2018, hanno partecipato 340 bambini ed è stato accolto, su base dell'ordine di inserimento delle richieste, il 75% delle richieste pervenute.

L'azienda supporta i dipendenti nell'affrontare le spese per i libri scolastici tramite il **Buono Scuola**, da restituire rateizzato senza interessi in busta paga: nel 2018 questo servizio è stato utilizzato da 252 dipendenti. Il 2018 è stato anche caratterizzato da un'iniziativa di orientamento organizzata in collaborazione con la LUISS a favore dei figli di dipendenti Wind Tre in età pre-universitaria.

75%

utilizzo
dei servizi Wind Tre
per Noi nel 2018

I numeri delle iniziative rivolte ai bambini nel 2018

90

bambini negli
asili nido aziendali

340

bambini nei
campi estivi
organizzati

252

dipendenti
utilizzano
il Buono Scuola

Elder Care

Il servizio **Elder Care** è rivolto, invece, a chi si trova ad affrontare situazioni difficili nell'assistenza a familiari anziani o diversamente abili. Il servizio consiste in un supporto nella ricerca e nella prenotazione di soluzioni di assistenza domiciliare o di soggiorni presso strutture assistenziali, e fornisce anche informazioni su pratiche burocratiche quali richieste di accompagnamento, invalidità e accreditamento SSN. Il servizio consente in questo modo di far fronte nell'immediato ad esigenze o emergenze legate alla cura e all'assistenza di familiari anziani o diversamente abili. Nel 2018 si sono avvalsi di tale servizio 120 lavoratori di Wind Tre.

Wind Tre per Noi

Attraverso la piattaforma **Wind Tre per Noi**, l'azienda mette a disposizione dei dipendenti una serie di servizi molto richiesti, come il supporto alla famiglia, la salute, le modalità per risparmiare tempo, ma anche denaro, grazie a sistemi di convenzione e scontistica. All'interno della

piattaforma sono presenti una serie di servizi sviluppati per semplificare la vita quotidiana delle persone e alleggerire i dipendenti da una serie di incombenze quali:

- **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, pediatrica, 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:** permette 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 2018 tutti i servizi previsti da Wind Tre per Noi hanno riscontrato un notevole apprezzamento, registrando una percentuale complessiva di utilizzo del 75% dei dipendenti. Nello stesso anno la società ha avviato una serie di ulteriori iniziative di welfare per i dipendenti quali:

- **#schoolreward**, iniziativa che premia i primi tre studenti meritevoli di ogni classe dalla prima media alla 5ª superiore mettendo a loro disposizione delle borse di studio come incentivo e supporto alla loro formazione;
- l'installazione di **spogliatoi e docce** presso le sedi di Roma e Milano al fine di incentivare l'attività fisica durante l'ora di pausa;

- l'installazione di **Amazon Locker** nelle sedi di Milano, Roma e Pozzuoli per facilitare i dipendenti a ricevere i propri acquisti in ufficio senza interrompere l'attività lavorativa;
- l'inserimento di un **fisioterapista e nutrizionista** nelle sedi di Milano e Roma: la possibilità durante la pausa pranzo di avvalersi di specialisti a cui chiedere dei consulti per la propria salute e stile di vita.

Infine, si segnala l'iniziativa, molto apprezzata, **Biblioteca in azienda**, un book crossing interno all'azienda grazie al quale è possibile donare e prendere in prestito libri consigliati dai colleghi.



Proteggere l'ambiente



INTRODUZIONE

Insieme ai propri partner, Wind Tre lavora costantemente per ridurre l'impatto ambientale generato dalle proprie attività e per promuovere, anche grazie alle nuove tecnologie, abitudini e stili di vita consapevoli e rispettosi dell'ambiente.

HIGHLIGHTS



Proteggere l'ambiente per Wind Tre significa prima di tutto ridurre il più possibile gli impatti generati dalle proprie attività ma anche promuovere abitudini e stili di vita più consapevoli e rispettosi.

La presenza di un Sistema di Gestione Ambientale conforme ai requisiti della ISO 14001 e certificato da un ente terzo garantisce alla Società di tenere sotto controllo e migliorare nel tempo le performance ambientali delle proprie attività.

I consumi energetici

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

Il principale impatto ambientale generato da Wind Tre è legato ai **consumi di energia**. L'attività di un operatore di telecomunicazioni si basa infatti sull'utilizzo di infrastrutture di rete e impianti, quali antenne e Data Center, che necessitano di un'alimentazione elettrica continua oltre ad una climatizzazione per mantenere i macchinari in un intervallo di temperature costante.

All'**infrastruttura di rete** è riconducibile il 94% dei consumi dell'azienda. La restante parte è

Ripartizione percentuale dei consumi di energia



invece riferibile per circa il 5% a **uffici, Call Center e negozi** di proprietà e solo per l'1% ai consumi di carburante per i **veicoli aziendali**.

La gestione dei consumi di energia per la riduzione delle emissioni in atmosfera di anidride carbonica (CO₂) e di altri gas cosiddetti ad effetto serra è ritenuta oggi una delle principali sfide per affrontare il tema della lotta al cambiamento climatico. Le emissioni causate dall'attività dell'uomo sono aumentate vertiginosamente nel corso dell'ultimo secolo e mezzo, generando intorno alla Terra uno strato di sostanze che, trattenendo il calore, causa il riscaldamento terrestre. I modelli produttivi attuali sono ancora fortemente dipendenti dall'utilizzo di combustibili fossili per il soddisfacimento dei propri consumi energetici e sono quindi la causa principale di questo fenomeno globale.

L'innalzamento della temperatura media globale, il progressivo scioglimento dei ghiacci e l'aumento della frequenza di fenomeni atmosferici estremi hanno portato negli ultimi anni alla mobilitazione della comunità internazionale, che ha individuato nella **lotta al cambiamento del clima** una priorità a cui tutti i Paesi sono chiamati a contribuire attraverso azioni concrete. L'Unione Europea, il maggior importatore di energia al mondo, fin dagli anni Novanta ha assunto un ruolo-guida a livello globale nella lotta ai cambiamenti climatici, adottando politiche per la riduzione delle emissioni di gas-serra e per l'aumento dell'efficienza delle industrie e dei sistemi di consumo. Il 28 Novembre 2018, in vista

dell'incontro COP 24 in Polonia, la Commissione Europea ha presentato una nuova strategia climatica di lungo periodo, denominata "A Clean Planet for All". Essa ambisce ad un nuovo scenario di decarbonizzazione totale tramite una neutralità in termini di emissioni di gas a effetto serra e mira all'identificazione degli strumenti necessari affinché l'Europa diventi "il leader mondiale nella transizione verso un'economia a zero emissioni" all'insegna dell'equità sociale e dell'efficienza nell'utilizzo delle risorse.

In Italia è la Strategia Energetica Nazionale, poi declinata in un Piano Nazionale Energetico, a definire le tappe da percorrere per raggiungere gli ambiziosi obiettivi dell'Unione Europea a partire dall'efficienza energetica fino alla decarbonizzazione completa del sistema energetico.

Per poter contribuire concretamente alla lotta al cambiamento climatico, **Wind Tre da anni si impegna a ridurre in modo significativo i propri consumi di energia**, ferma restando l'esigenza di mantenere elevate performance tecniche dell'infrastruttura per soddisfare le attese dei clienti. A questo scopo l'azienda ha introdotto un'**unità dedicata al presidio dei consumi energetici** all'interno della Direzione Finance, Control & Procurement, a cui fa riferimento anche l'Energy Manager aziendale. 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. A questo scopo Wind Tre monitora mensilmente i propri consumi energetici e promuove iniziative le cui caratteristiche permettono, a parità di servizi erogati, la riduzione di costi e consumi e che adottano opportuni accorgimenti in fase di progettazione, installazione ed esercizio degli

apparati di rete fissa e mobile¹¹. Il dato più significativo per descrivere le prestazioni ambientali della Società e i traguardi raggiunti è sicuramente l'**indice di intensità energetica**, espresso come il rapporto tra i consumi energetici e il traffico dati annuali. [\[GRI 302-3\]](#)

Indici di intensità energetica (2016-2018)

Indice di intensità energetica	Unità di misura	2018	2017	2016
Totale energia consumata	GJ	2.989.650	3.171.361	3.065.217
Traffico dati fisso e mobile	Tb	3.733.589	2.745.303	1.965.565
Intensità energetica	GJ/Tb	0,8	1,2	1,6

La capillarità territoriale dell'infrastruttura di rete fa sì che questa si alimenti per la maggior parte con energia acquistata dalla rete elettrica nazionale e, per la parte residuale, da impianti fotovoltaici e generatori a diesel di proprietà. Lo stesso vale per le strutture dell'azienda (uffici, Call Center e negozi) che utilizzano per la quasi totalità energia elettrica acquistata dalla rete e, in proporzione molto minore, diesel e metano per alimentare generatori e caldaie aziendali che forniscono calore o elettricità.

Wind Tre produce energia da fonti rinnovabili grazie a 13 impianti fotovoltaici di proprietà collegati alla rete nazionale. Grazie ad essi, nel 2018 sono stati autoprodotti 2.200 GJ di energia elettrica.

¹¹ Wind Tre non è soggetta ad alcun vincolo di legge per quanto riguarda il contenimento delle sue emissioni di CO₂ e quindi tutte le iniziative realizzate in tal senso sono puramente volontarie. [\[GRI 305-MA 1.2\]](#)

2.200 GJ
di energia solare autoprodotta

[APPROFONDISCI IN APPENDICE](#) 

I progetti di efficienza energetica

A valle della fusione Wind-H3G, Wind Tre ha intrapreso la sfida di **ammodernare l'intera rete nazionale per arrivare ad avere una rete in grado di supportare i servizi di ultima generazione e dotata di elevati standard di efficienza energetica**.

Le principali attività che concorrono al raggiungimento di questo 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 esterne con minor fabbisogno energetico di raffreddamento);
- **consolidamento sinergico dei siti tecnologici** delle reti Wind e Tre (l'accentramento degli

apparati riduce i consumi diretti ed indotti e permette di ottimizzare le iniziative di efficienza energetica).

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, attrezzandosi nello stesso tempo per volumi di traffico in costante crescita. L'energia risparmiata dalle BTS è principalmente

Miglioramento dell'efficienza energetica: n° di apparati (BTS) con tecnologie di risparmio energetico



Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni

Dal 2014 Wind collabora con WWF Italia sul tema del cambiamento climatico. Da questa partnership nasce l'impegno di Wind Tre di

energia elettrica della rete nazionale. [\[GRI 302-4b\]](#)

Nell'ambito di questo processo di modernizzazione, una delle iniziative più significative è l'introduzione del **Free Cooling** sulle BTS e sulle grandi centrali. Questo sistema di raffreddamento basato sull'utilizzo di aria esterna per raffrescare gli apparati riduce i consumi dei condizionatori convogliando l'aria calda verso l'esterno.

L'introduzione del Free Cooling permette non solo di ridurre i consumi ma anche di allungare la vita dei condizionatori e di ridurre drasticamente gli interventi di manutenzione, nonché di realizzare risparmi importanti in termini economici.

[APPROFONDISCI IN APPENDICE](#)

ridurre il più possibile le proprie emissioni in atmosfera di gas climalteranti.

Dopo la fusione tra Wind e H3G, Wind Tre ha condotto con gli esperti del WWF un'**analisi delle proprie emissioni di gas a effetto serra**

rilasciati in atmosfera, espresse in tonnellate di CO₂ equivalente, che ha confermato che oltre il 90% delle emissioni è causato dai consumi della rete di telecomunicazioni.

Nonostante il forte incremento nei volumi di traffico generato dai clienti (vedi tabella a pag. 57), che incidono sui forti consumi indiretti di elettricità acquistata da terzi generati dalla rete di telecomunicazioni, tra il 2016 e 2018 le emissioni totali generate dall'attività di Wind Tre sono diminuite del 4%, passando da oltre 274.000 a circa 263.000 tonnellate di CO₂ equivalente.

Grazie agli interventi di efficienza energetica, negli ultimi 5 anni sono state evitate emissioni per oltre 120 mila tonnellate di CO₂. Questo calcolo è stato effettuato sulla base dei certificati bianchi ottenuti a valle del processo di ammodernamento degli apparati aziendali avviato nel 2011¹³. [\[GRI 302-4 c, GRI 305-5 c\]](#)

In linea con le azioni già intraprese **l'azienda ha l'obiettivo entro il 2020 di ridurre i propri consumi per unità di traffico di un ulteriore 50%**, e di stabilizzare le proprie emissioni di CO₂ a fronte di un aumento atteso del traffico dati di circa due volte e mezzo rispetto al 2016.

Emissioni di gas serra (ton CO ₂ eq.)	2018	2017 ¹²	2016
Emissioni totali	262.919	278.229	274.301
<i>di cui indirette</i>	<i>252.909</i>	<i>268.447</i>	<i>263.437</i>

Le emissioni elettromagnetiche

Le linee guida ICNIRP (**International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection**), organismo internazionale accreditato per la valutazione degli effetti dei campi elettromagnetici sulla salute umana, indicano un valore limite di densità di potenza pari a 10 W/m² che, in termini di campo elettrico (ad esempio per frequenze intorno ai 2 GHz), corrisponde ad un valore limite di 61 V/m.

più cautelativi in tutte le zone residenziali a permanenza superiore alle quattro ore giornaliere (6 V/m come valore medio giornaliero). Sebbene il limite in termini di campo elettrico sia solo un decimo di quello proposto da ICNIRP, quello per la valutazione degli effetti in termini di densità di potenza (che si misura in Watt per metro quadrato e non in Volt per metro) è di ben 100 volte inferiore.

Tuttavia, in Italia i limiti normativi per i campi elettromagnetici stabiliscono valori nettamente

Se poi ci confrontiamo con la media degli altri Paesi Europei, per alcune bande di frequenza le differenze nei valori massimi consentiti sono fino

¹² I dati relativi al 2017 e al 2016 sono stati rettificati in accordo alle nuove tabelle ISPRA con riferimento ai coefficienti di emissione per i consumi elettrici (Fonte: Ispra 2018. Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, foglio 14).

¹³ Per la rendicontazione del dato relativo alle emissioni risparmiate nel 2018 da Wind Tre, il calcolo è stato fatto sulla base di una stima dei certificati bianchi attesi e ancora da ricevere.

a 15 volte inferiori, 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 monitora costantemente e con attenzione il rispetto dei limiti previsti dalla legge e tutte le analisi ad oggi effettuate confermano valori di emissioni elettromagnetiche sempre inferiori rispetto a quelli stabiliti dalla normativa italiana, già molto più restrittiva di quella degli altri Paesi Europei.

Per i nuovi impianti, così come per gli ampliamenti di quelli esistenti, 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'intervento.

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 stabilito 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 vengono inoltre resi disponibili

sui siti delle ARPA regionali i dati di monitoraggio degli impianti a cui si applica la normativa del 12/12/2014¹⁴, che richiede la verifica della potenza media oraria e giornaliera.

Wind Tre è consapevole che l'elettromagnetismo prodotto dalla sua infrastruttura di rete suscita delle preoccupazioni nell'opinione pubblica, nonostante l'approccio estremamente cautelativo adottato dal legislatore italiano. Per questo si impegna, oltre che nel monitoraggio costante delle sue emissioni, anche nell'approfondimento scientifico di questo aspetto per contribuire a diffondere cultura in questo ambito. Inoltre, grazie alla partecipazione ai tavoli di lavoro Horizon 2020 e 5GPPP in sede UE, Wind Tre ha modo di seguire l'evoluzione su questi temi anche a livello europeo.

Insieme per l'ambiente

L'impegno per la salvaguardia del clima vede Wind Tre attiva anche nel **supporto ai clienti per iniziative finalizzate alla riduzione dei consumi energetici**, così da generare un impatto ambientale positivo sulla propria catena del valore.

L'azienda propone sul mercato dei dispositivi di gestione dell'energia classificabili come *smart technologies*, ovvero tecnologie intelligenti e particolarmente evolute in grado di “prendere delle decisioni” sulla base di alcune variabili di contesto. Numerosi sono anche i servizi che Wind Tre offre ai propri clienti e alle aziende per

consentire loro di sfruttare le opportunità offerte dal digitale onde ridurre i loro consumi energetici.

Ad esempio, **Work & Life**, messa a punto da Wind Tre in partnership con Microsoft e Samsung, è una linea di prodotti smart e innovativi volti ad aiutare le aziende e i dipendenti a ridurre gli spostamenti fisici, generando benefici non solo all'ambiente ma anche alla qualità della vita.

Le soluzioni **Digital Home & Life** supportano i clienti a restare al passo con la tecnologia, migliorando la sostenibilità ambientale. Grazie per esempio ai termostati in grado di controllare la temperatura di casa in modo intelligente, i clienti possono risparmiare sui costi della bolletta e limitare le emissioni di CO₂ in atmosfera.

Nei vari settori dell'industria, della produzione e distribuzione dell'energia, dei trasporti, dell'agricoltura, della Pubblica Amministrazione, Wind Tre lavora con partnership commerciali e tecnologiche per lo sviluppo di **soluzioni Internet of Things**, a supporto di aziende e utenti finali.

Queste tecnologie hanno l'obiettivo di migliorare la qualità del lavoro e degli stili di vita: preservare e utilizzare in modo consapevole le risorse energetiche disponibili (**smart energy, smart metering**), conoscere i dettagli dei cicli produttivi e distributivi degli alimenti (**smart food e blockchain**), correlare dati ambientali per prevenire alcune forme di

patologie (**smart health**), monitorare e gestire aree e servizi delle nostre città (**smart city**). Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo “Costruire un futuro sostenibile”.

GenerAzione Mare

Oltre al confronto sui temi del cambiamento climatico e dei consumi energetici, la partnership con WWF Italia prevede **attività congiunte di sensibilizzazione** di dipendenti e clienti su tematiche ambientali e il supporto ai programmi di conservazione ambientale del WWF.

Nell'ambito di tale collaborazione, il brand **Wind è impegnato per la salvaguardia del Mar Mediterraneo**, patrimonio inestimabile non solo per l'Italia ma per tutto il pianeta, attraverso il sostegno a **#GenerAzioneMare**, la campagna del WWF per tutelare il Mediterraneo proteggendone il paesaggio e le specie animali che lo abitano, troppo spesso minacciate dalle attività dell'uomo e dall'inquinamento delle acque.

Ogni mese, sottoscrivendo l'opzione **“Wind e WWF per il Mediterraneo”**, i clienti possono donare 50 centesimi a supporto di #GenerAzioneMare, Wind Tre raddoppia gli importi donati e devolve interamente il ricavato a sostegno della campagna rivolta a difendere le specie più a rischio, come la tartaruga marina caretta caretta.

Sempre in partnership con WWF Italia, Wind Tre partecipa a Marzo di ogni anno ad **Earth Hour**,

¹⁴ 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).

l'“ora della terra”, la più grande mobilitazione globale organizzata da WWF per la lotta al cambiamento climatico e volta alla promozione di stili di vita sostenibili che coinvolge a livello

globale oltre due miliardi di persone. Wind Tre promuove l'iniziativa verso i clienti e i dipendenti attraverso una campagna web e social dedicata.

L'attenzione inizia nei nostri uffici

Wind Tre si impegna a ridurre il proprio impatto sull'ambiente anche attraverso una serie di iniziative promosse negli uffici.

Un percorso finalizzato a migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo e a ridurre gli sprechi, anche attraverso semplici gesti quotidiani:

- installazione nelle centrali network di sistemi di accensione e spegnimento automatico delle luci all'interno delle sale tecniche;
- sostituzione delle luci al neon con lampadine LED in tutte le sedi aziendali;
- installazione di tende alle finestre che schermano i raggi solari così da rendere più efficiente l'utilizzo dei condizionatori in tutte le sedi;
- installazione di Ecobox presso tutte le sedi aziendali e sottoposizione ad un rating ecologico da parte di AMA per la sede di Roma;
- utilizzo di carta riciclata e di cartucce di toner riciclabili per le stampanti degli uffici.



Costruire un futuro sostenibile

65



INTRODUZIONE

Al centro ci sono le persone, con i loro bisogni e le loro aspettative. Obiettivo di Wind Tre è aiutarle a cogliere i vantaggi offerti dalla società digitale, a supporto delle giovani generazioni e per la creazione di un futuro sostenibile.

HIGHLIGHTS



Negli ultimi anni Wind Tre ha avviato una profonda riflessione sul contributo che le tecnologie digitali possono dare al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Globale 2030, i **Sustainable Development Goals** (SDGs). Questi obiettivi sintetizzano una domanda forte espressa dall'intera società civile, ancora in parte disattesa nel nostro Paese, verso la creazione di un futuro sostenibile su scala globale.

In questo contesto, Wind Tre è fortemente convinta di poter giocare un ruolo chiave nell'accompagnare i più giovani e le loro famiglie nella transizione verso una società digitale e interconnessa. Solo così sarà possibile **favorire lo sviluppo di nuove generazioni capaci di godere dei vantaggi che offre la transizione tecnologica ma anche di tutelarsi dai molteplici rischi che la caratterizzano.**

L'educazione al cambiamento

Per **accompagnare le persone nella transizione digitale** Wind Tre promuove diverse

iniziative, spesso in partnership con Università, scuole e imprese, destinate nella maggior parte dei casi a giovani e famiglie.

Tra i principali obiettivi di queste iniziative emergono in particolar modo la promozione tra i giovani di una formazione tecnico-scientifica e la diffusione di una crescente consapevolezza nell'utilizzo di Internet così da rendere la navigazione sempre più sicura per i ragazzi. Wind Tre crede inoltre nella necessità di fornire supporto ai giovani studenti di scuole e Università per sviluppare tutte le competenze utili ad affrontare con successo e in modo costruttivo il prossimo ingresso nel mondo del lavoro.

Wind Tre per la sicurezza in rete

Wind Tre siede nell'Advisory Board del progetto **"Generazioni Connesse"**, programma attraverso il quale la Commissione Europea promuove strategie mirate a rendere Internet un luogo più sicuro per i giovani, promuovendone un utilizzo positivo e consapevole. Il progetto è coordinato dal MIUR, in partenariato con il

Ministero dell'Interno-Polizia Postale e delle Comunicazioni, l'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Save the Children Italia e Telefono Azzurro. Il programma prevede una serie di iniziative tra cui una campagna di comunicazione e sensibilizzazione ad ampio raggio, attività di formazione rivolte alle comunità scolastiche (insegnanti, bambini/e, ragazzi/e, genitori, educatori), e il rafforzamento di help-line gestite nello specifico da Telefono Azzurro e Save the Children.

Anche nel 2018 la Società ha aderito al **Safer Internet Day**, la giornata internazionale per la sicurezza in Rete, istituita e promossa dall'Unione Europea per sensibilizzare i giovani ad un uso più responsabile del web e delle nuove tecnologie. Wind Tre conferma, con la sua presenza all'evento, la propria attenzione e l'impegno nei confronti delle tematiche legate alla tutela dei minori e al corretto utilizzo di tutti gli strumenti del mondo digitale.

Coerentemente con le attuali raccomandazioni dell'Agenda digitale per l'Europa e gli obiettivi della strategia della Commissione Europea "Europa 2020", il tema scelto per questa edizione è stato "Create, connect and share respect: A better Internet starts with you", un invito a riflettere su quanto Internet sia oggi presente nella vita, nelle relazioni e nelle abitudini dei più giovani e delle loro famiglie.

Per il 2019 è in programma il progetto **"NeoConnessi"**, iniziativa di digital e

media education, targata Wind, che intende sensibilizzare i più piccoli ad un utilizzo corretto e responsabile di Internet, informandoli sia dei rischi che delle straordinarie opportunità del Web. Il progetto prevede il coinvolgimento di circa 3.800 classi quinte di scuole primarie italiane. L'obiettivo è quello di dare supporto a famiglie e docenti in un momento molto delicato, in cui i ragazzi si trovano per la prima volta a possedere uno Smartphone e a navigare, spesso anche da soli, in Rete.

Wind Tre è inoltre partner dell'iniziativa **"Una vita da social"**, campagna promossa dalla Polizia Postale, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), nell'ambito delle iniziative di sensibilizzazione e prevenzione dei rischi e dei pericoli della rete per i minori. La campagna si articola in numerose tappe su tutto il territorio nazionale sui temi dei social network, del Cyberbullismo, dell'adescamento online e sull'importanza della sicurezza della privacy.

Quella di Maggio 2018 è stata la 5ª edizione dell'iniziativa che vanta complessivamente l'incontro con oltre 1 milione e 300 mila studenti sia nelle piazze che nelle scuole, 147.000 genitori, 82.500 insegnanti per un totale di 10.750 istituti scolastici, 39.000 km percorsi e 190 città raggiunte sul territorio e due pagine Twitter e Facebook con 121.000 like e 12 milioni di utenti mensili sui temi della sicurezza online.

Stepping up the STEM

[GRI 203-2 a]

Secondo il Global Gender Gap Report, **l'Italia è al 70° posto a livello globale in quanto a parità di genere**. Il gender gap è ancora più accentuato quando si parla di professioni tecnico-scientifiche: in azienda, solo 1 addetto STEM (Science, Technology, Engineering & Mathematics) su 4 è donna e, se si guarda ai soli ruoli apicali (dirigente e quadro), solo 1 manager STEM su 5 è di genere femminile.

Per questo nel 2018 Wind Tre ha deciso di aderire alla campagna europea **"Deploy your talents – Stepping up the STEM agenda for Europe"** che si pone l'ambizioso obiettivo di rilanciare gli studi delle discipline tecnico-scientifiche e superare gli stereotipi di genere che le caratterizzano, costruendo partnership tra scuole e imprese.

Questa edizione, la sesta in Italia, ha coinvolto 12 imprese e 8 istituti scolastici superiori che lavorano insieme per **sensibilizzare i giovani sul valore della formazione nelle materie tecnico-scientifiche** e su come una solida formazione STEM può fare la differenza per trovare lavoro e crescere professionalmente. In particolare, i manager di Wind Tre hanno affiancato una classe del Liceo Tito Livio di Milano con degli incontri sia in aula che presso la sede di Milano Rho, dove i ragazzi hanno potuto ascoltare dal vivo l'importanza degli studi STEM grazie alla testimonianza diretta delle nostre manager.

Wind Tre tra scuola e futuro

Wind Tre mantiene regolari rapporti di collaborazione con molte scuole e con le principali Università italiane al fine di organizzare diverse iniziative di orientamento per gli studenti.

L'iniziativa **"Wind Tre adotta una scuola"**, in collaborazione con Fondazione Sodalitas, consiste in un percorso formativo e professionale della durata di 7 mesi che accompagna i giovani studenti dalla 4ª alla 5ª superiore aiutandoli ad acquisire molte delle competenze necessarie per entrare con successo nel mondo del lavoro.

Nell'edizione 2018, 16 professionisti di Wind Tre, nelle città di Milano e Roma in qualità di **"mentori"**, hanno dedicato oltre 100 ore a ciascuno dei tre istituti scolastici coinvolti tra formazione, incontri e confronti sui temi di più stretta attualità e di utilità in materia di lavoro. I ragazzi vengono seguiti dal proprio mentore, con questionari personalizzati e con la simulazione dei primi colloqui di lavoro, per tutto il periodo che precede lo stage estivo della durata di 2 settimane, da svolgere presso Wind Tre o altre imprese, che permette ai ragazzi di **'scoprire' il mondo aziendale a 360°** e di misurare la propria crescita e i miglioramenti conseguiti.

In questo contesto, un'altra importante iniziativa è **Future Land**, promossa da Wind Tre, che punta a trasmettere agli studenti alcuni spunti per scoprire meglio sé stessi, le proprie risorse e capacità. Il progetto vuole essere una prima occasione di orientamento per gli studenti del

liceo e una fonte di supporto per le scelte sul percorso accademico e professionale. Anche **OnStage**, l'internship program per laureandi e neo-laureati rappresenta un altro esempio di iniziativa per offrire ai più giovani stimoli ed esperienze per allargare gli orizzonti della persona e approfondire la consapevolezza di sé stessi. Per ulteriori dettagli su queste iniziative rimandiamo al capitolo "Guidare il cambiamento".

Il contributo all'agenda globale

Oltre a essere un'opportunità di Business per le imprese, l'ICT rappresenta un veicolo fondamentale per il raggiungimento dei Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite, generando un impatto, sia diretto che indiretto, su quasi tutti i grandi temi nei quali i goal sono stati sviluppati.

Le soluzioni ICT possono determinare un'importante accelerazione dei cambiamenti sociali, culturali, ambientali ed economici rappresentando uno straordinario fattore abilitante per il raggiungimento degli SDGs.

L'ICT non è di per sé la soluzione ma lo è il suo utilizzo adeguato che, grazie a impegno e investimenti mirati, può avere un impatto mirato ai singoli problemi evidenziati dai goal.

Secondo GeSI e Accenture, se ben indirizzate, le soluzioni digitali applicate agli SDGs potrebbero generare ogni anno, fino al 2020, 21 trilioni di dollari, valore pari ad un incremento del 60% degli attuali ricavi del settore ICT.

Alcuni esempi di azioni

- Città e Infrastrutture: L'ICT è lo strumento chiave per la gestione sostenibile della mobilità e dei servizi.
- Cooperazione: l'ICT può implementare la cooperazione internazionale attraverso la condivisione di conoscenze e tecnologia.
- Educazione: l'ICT cambia drasticamente il modo e gli strumenti con cui educare, rendendo possibile un'istruzione adeguata anche in aree remote.
- Energia e clima: le tecnologie ICT sono in grado di integrare le energie rinnovabili nella rete e di monitorare i consumi, così da ridurre le emissioni inquinanti.
- Inclusione: le soluzioni digitali hanno una velocità di diffusione e una portata fino a 23 volte più elevate rispetto agli approcci tradizionali.
- Salute: la digital health può essere determinante per la prevenzione, l'accesso alle cure e la riduzione dei costi sanitari.
- Sviluppo economico: la connessione "senza limiti" permette l'accesso a tutti i mercati e favorisce gli investimenti.

per le 4 aree in cui maggiore può essere il contributo del settore TELCO: l'educazione, l'inclusione sociale, la responsabilità digitale, la qualità della vita.

Abbiamo cercato di catturare gli elementi chiave della rivoluzione digitale che stiamo vivendo e di mettere a terra la complessità di paradigmi tanto ampi. Abbiamo chiesto a 40 stakeholder provenienti da importanti aziende, Università, istituzioni pubbliche e organizzazioni del terzo settore di aiutarci ad arricchire la costruzione dello scenario su questi 4 temi: ciascuno dal suo particolare, ed unico, punto di osservazione. Durante 4 incontri dedicati, uno per ciascun tema, abbiamo provato insieme ai nostri interlocutori a disegnare uno scenario, mettendo a terra la complessità e la sfuggevolezza di paradigmi tanto ampi, identificandone insieme le componenti più vicine alla nostra esperienza, alle nostre prospettive e alle nostre aree di incontro e di collaborazione.

Il rapporto è stato presentato da Jeffrey Hedberg a Milano in occasione dell'edizione 2018 del Festival dello Sviluppo Sostenibile.

Per il 2019 abbiamo scelto di concentrare la nostra attenzione sul futuro delle città con l'obiettivo di riflettere su come una transizione smart potrà influire sulla sostenibilità, la competitività e la qualità della vita nelle nostre città. Alla luce del ruolo centrale che la tecnologia 5G avrà nel contribuire al successo delle città smart vogliamo indagare in modo particolare su come il nostro ruolo

L'innovazione digitale per gli SDGs

[GRI 203-2 a]

L'innovazione digitale per gli SDGs è il percorso promosso da Wind Tre per disegnare insieme ai propri stakeholder lo scenario di riferimento attuale e futuro per la progettazione congiunta di iniziative a supporto dell'Agenda Globale. Con il rapporto di ricerca pubblicato a Maggio 2018 **Wind Tre ha delineato lo scenario**



Nel Settembre 2015 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha adottato i 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile, i Sustainable Development Goals o SDGs, con la risoluzione "Trasformare il Nostro Mondo: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile" e una promessa: non lasciare nessuno indietro.

nell'implementazione di questa tecnologia possa coniugarsi al meglio con la promozione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

Il goal 11, Città e Comunità Sostenibili, “**rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili**”, racchiude in sé tutte quelle sfide ambientali e sociali a cui le città possono offrire delle risposte efficaci. È quindi un contenitore ideale di numerosi altri obiettivi dell'Agenda 2030, quali la lotta alla povertà, la tutela dell'ambiente e delle risorse idriche, la promozione dell'uguaglianza e il sostegno ad un'istruzione e a una sanità di qualità per tutti.

Il 5G per la città del futuro

[GRI 203-2 a]

La tecnologia 5G non è una semplice evoluzione delle attuali reti Broadband ma piuttosto una **nuova tecnologia con un enorme potenziale sia in termini di rete che di servizi**: una soluzione rivoluzionaria che può supportare lo sviluppo delle nuove applicazioni dell'ICT quali l'IoT per la mobilità o l'assistenza alla salute. Le reti 5G, grazie a una capillare presenza di siti radio che abilita servizi ad elevata capacità, a bassa latenza e con potenzialità di trasmissione dati amplificata, sono in grado di gestire un numero elevato di dispositivi rendendo la connettività mobile più veloce ed efficiente.

Le tecnologie 5G

Grazie alla loro elevata capacità, supporto per elevata densità di dispositivi e bassa latenza¹⁵, le tecnologie 5G sono considerate un supporto fondamentale per consentire la connessione tra oggetti (Internet delle cose) con elevata affidabilità e numeri potenzialmente elevati di dispositivi connessi; è per questo che i servizi 5G possono coinvolgere molteplici ambiti applicativi:

- **Ambiente.** Attraverso progetti mirati al controllo dell'inquinamento e della qualità del territorio.
- **Formazione.** Creazione di esperienze di formazione “potenziate” grazie ad una maggiore interattività data da strumenti quali Realtà Aumentata, Realtà Virtuale e Mixed Reality.

- **Industria 4.0.** Digitalizzazione della filiera produttiva e dei processi a supporto (es. tracciabilità merci, riduzione costi, monitoraggio stato dei lavori) ma anche gestione dell'energia distribuita, dell'efficienza energetica, dei sistemi di diagnostica delle macchine e della gestione del personale.
- **Mobilità e sicurezza.** Progetti per la sicurezza stradale, assisted driving, logistica e monitoraggio (es. proteggere chi guida con avvisi tempestivi in caso di emergenze o pericoli lungo le strade).
- **Monitoraggio edifici e infrastrutture.** Strumenti per la rilevazione e il monitoraggio dei danni e dei movimenti delle costruzioni.

- **Sanità.** Soluzioni di comunicazione per rendere i servizi sanitari più efficienti e convenienti (es. progettazione di servizi personalizzati per garantire cure e assistenze continuative, assistenza da remoto, e-learning ospedaliero, collegamento remoto tra l'ambulanza e l'ospedale più vicino).
- **Sicurezza pubblica.** Nuovi meccanismi per la sicurezza come l'utilizzo di droni per videosorveglianza o l'adozione di telecamere ad alta risoluzione e con connessione 5G per il riconoscimento di volti e persone, targhe e abbandono di rifiuti.

- **Smart energy, smart grid e smart city.** Ossia soluzioni innovative per sviluppare in modo sostenibile i modelli di gestione dei servizi pubblici e il monitoraggio dei trasporti.
- **Smart port.** Meccanismi di sicurezza perimetrale e ambientale e supporto alla logistica (es. automatizzazione delle operazioni di carico e scarico).
- **Turismo e Cultura.** Progetti di valorizzazione del patrimonio naturalistico, artistico e culturale con l'ausilio della Realtà Aumentata (es. ricostruzione virtuale di siti archeologici, musei interattivi).

In Italia, nel 2017 il Ministero dello Sviluppo Economico ha avviato una procedura per l'assegnazione di progetti per la realizzazione di sperimentazioni pre-commerciali sulla rete 5G in 5 città italiane e in un arco temporale originariamente fissato in quattro anni, dal 2017 al 2021, e il cui termine successivamente è stato anticipato a Giugno 2020.

Wind Tre, in partnership con Open Fiber, si è aggiudicata il bando per i progetti di sperimentazione 5G nelle città di L'Aquila e Prato.

Anche con il supporto di imprese, Università e centri di ricerca, l'obiettivo è quello di sperimentare soluzioni innovative tecnologiche per far diventare L'Aquila e Prato le “Città 5G”, con opportunità sociali e di mercato che riguardano tutti i soggetti coinvolti nel tessuto sociale e produttivo delle città.

La **città del futuro** si fonda su strategie di pianificazione urbanistica per l'ottimizzazione e l'innovazione di servizi pubblici, mettendo in relazione le infrastrutture delle città con il capitale umano, intellettuale e sociale di chi le abita. Queste strategie permettono di gestire in modo intelligente le attività economiche, le risorse ambientali, la mobilità e le relazioni umane al fine di **migliorare la qualità della vita delle persone**, soddisfacendo le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni.

All'interno della città del futuro, le nuove tecnologie digitali permetteranno una gestione più intelligente dell'ecosistema urbano consentendo di arrivare ad un modello di sviluppo economico sostenibile caratterizzato da un'elevata qualità della vita.

¹⁵ La latenza in questo caso rappresenta l'intervallo di tempo intercorrente tra la trasmissione dei dati da una fonte e la loro ricezione da un'altra fonte. Tale intervallo nel caso del 5G è estremamente basso, generalmente al di sotto dei 5 ms.

Il partenariato per i progetti di sperimentazione 5G



L'Aquila

Monitoraggio strutturale di edifici ed infrastrutture

Sistema di rilevazione e monitoraggio dei danni e dei movimenti delle costruzioni attraverso una rete di droni (es. Video Recordings & Video Analytics) e sensori (es. accelerometri, inclinometri) che permetteranno il monitoraggio in tempo reale dello “stato di salute” delle costruzioni, interventi preventivi e tempestivi, una maggior sicurezza per i cittadini e minori costi di realizzazione e manutenzione.

Agricoltura 2.0

Soluzioni innovative nel settore agro-alimentare quali agricoltura di precisione e tracciabilità della filiera grazie all'ausilio di tecnologie abilitanti quali droni, blockchain e sistemi di certificazione. L'obiettivo ultimo è valorizzare il Made in Italy attraverso il raggiungimento di elevati standard di qualità e autenticità dei prodotti e dei processi produttivi.

E-health

Sistema integrato di telemedicina per consulti medici a distanza (smart glasses) e per il monitoraggio remoto di pazienti e soggetti fragili mediante dispositivi tecnologici e consegna domestica di farmaci con l'utilizzo di droni.

Questo permetterà di intervenire con maggiore tempestività ed efficacia, avere una maggiore soddisfazione del paziente curato da casa, ridurre i costi del sistema sanitario e fornire una più ampia accessibilità alle cure per i cittadini.

Smart security

Soluzioni di Law Enforcement per la Polizia e la Vigilanza Privata mediante l'impiego di smart glasses in dotazione agli agenti in strada e di droni

equipaggiati con telecamere ad alta risoluzione per riprese dall'alto, in connessione diretta con la Centrale Operativa. Ciò consentirà una efficace gestione coordinata e collaborativa degli agenti, una gestione preventiva e tempestiva della sicurezza e una maggiore sicurezza per i cittadini e per gli agenti.

Viabilità evoluta

Soluzioni avanzate di viabilità evoluta con veicoli connessi alla rete 5G in grado di interagire con altri veicoli e con l'infrastruttura, applicate anche alla gestione di flotte di mezzi (es. soccorso, emergenza, trasporti speciali di sostanze pericolose) nelle situazioni di emergenza e di operatività quotidiana. Le soluzioni di viabilità evoluta permetteranno di ottenere una gestione efficace, efficiente e sicura delle flotte, una maggiore sicurezza di veicoli, conducenti e persone, un migliore comfort e stile di guida e una netta riduzione del traffico stradale e dell'inquinamento.

Realtà Virtuale e Aumentata applicata ai beni culturali

Soluzioni orientate a valorizzare i beni culturali con tecnologie di Realtà Virtuale (VR) per visite virtuali di musei ed esposizioni in alta risoluzione e di Realtà Aumentata (AR) per visite guidate personalizzate per gli utenti, che forniranno informazioni di contesto, anche attraverso tecniche di visione artificiale.

Prato

Smart Industry (E-Industry 4.0)

Il caso d'uso è legato alla trasformazione digitale nel settore Industry 4.0 grazie alle funzioni abilitanti delle tecnologie 5G. L'obiettivo sarà quello di dimostrare i vantaggi del 5G per la gestione e il controllo dell'energia distribuita, dell'efficienza energetica, dei sistemi di diagnostica delle macchine e della gestione del personale, dimostrando anche le funzionalità di Cybersecurity consentite dalla tecnologia 5G per le applicazioni critiche.

Grid 4.0

La società e-distribuzione aggiornerà una sottostazione primaria e non meno di 5 sottostazioni secondarie nell'area di Prato con dispositivi di controllo remoto avanzato basati su tecnologia di rete 5G per implementare funzionalità di real-time self-healing. Le sottostazioni secondarie saranno anche equipaggiate con sensori connessi per rilevare informazioni di ambiente (temperatura, umidità, ecc.) e vibrazione degli apparati in real-time.

Sensori e IoT

Piattaforma IoT/IoE abilitata dal 5G per applicazioni di Smart City Management e monitoraggio delle utenze in modo smart e secondo i principi dell'industrial automation.

Videosorveglianza cittadina

Realizzazione di un sistema di videosorveglianza cittadina con funzionalità avanzate di analisi automatica dei flussi video e utilizzo di telecamere ad alta risoluzione con connessione 5G al sistema di analisi centrale per il riconoscimento dei volti, delle targhe e di coloro che abbandonano i rifiuti.

E-health

Utilizzo di processi elettronici e di comunicazione per il servizio sanitario al fine di progettare servizi personalizzati in grado di garantire cure e assistenza continuative. I dati raccolti e la possibilità di assistenza continua in remoto permetteranno ai medici di stabilire una relazione interattiva con i pazienti, fornendo loro in questo modo un approccio personalizzato di trattamento.

Le soluzioni e-health utilizzeranno la tecnologia 5G per garantire elevata velocità trasmissiva per lo streaming video UHD e una rete affidabile e a bassa latenza per la collezione dei dati che riguardano parametri vitali.

High connected EV Road Monitoring

Sperimentazione di una flotta di veicoli elettrici e stazioni di ricarica con l'obiettivo di monitorare, durante le normali attività di lavoro, la superficie stradale (buche, inclinazione del manto, etc.) attraverso l'installazione di una "black-box" dotata di sensori IoT con modulo di trasmissione radio 5G. Tale modulo consentirà la trasmissione real-time dell'insieme di dati raccolti a bassa latenza in modo da correlare tutti i sensori IoT installati nel perimetro cittadino.

Realtà Virtuale e Aumentata applicata ai beni culturali

Soluzioni orientate a valorizzare i beni culturali con tecnologie di Realtà Virtuale (VR) per visite virtuali di musei ed esposizioni in alta risoluzione e di Realtà Aumentata (AR) per visite guidate personalizzate per gli utenti, che forniranno informazioni di contesto, anche attraverso tecniche di visione artificiale.

La capacità di innovare

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

5G, Edge Computing, Internet of Things, Smart Grid, Big Data, Artificial Intelligence. Nell'era della rivoluzione digitale, innovare diventa un imperativo e per farlo è sempre più necessario creare relazioni forti con partner esterni all'organizzazione per la ricerca di soluzioni inedite e migliorative. Solo questa innovazione aperta consentirà di **rispondere tempestivamente ai cambiamenti in atto e di generare delle opportunità di sviluppo per molte altre realtà imprenditoriali del Paese.**

L'evoluzione della rete

Wind Tre punta all'introduzione del Narrow-Band Internet of Things (**NB-IoT**), tecnologia che, grazie ad una copertura 4G del 100%, consentirà alle imprese e al settore pubblico di accedere anticipatamente ad una serie di funzionalità del 5G, rendendo possibili vari servizi, tra i quali il monitoraggio energetico, sanitario, ambientale e strutturale, e aprendo nuove opportunità in campi come l'agricoltura di precisione, le smart cities e le smart utilities.

Dato l'interesse sul tema dell'Internet of Things, della gestione in sicurezza dei dati raccolti e della trasmissione di questi ai centri di analisi, nel 2018 Wind Tre, attraverso la cooperazione con centri di ricerca industriali e accademici, ha focalizzato la propria attenzione anche sul tema delle soluzioni di **Blockchain**, cooperando con centri di ricerca industriali e accademici.

Le nuove soluzioni di rete in evoluzione comporteranno l'introduzione di paradigmi

applicativi basati anche sull'uso di **"Edge Computing"**, soluzioni in grado di migliorare le performance delle risorse computazionali rese disponibili sul territorio. A questi aspetti si aggiunge quello della **Virtualizzazione della rete Core**, tecnologia volta a garantire un utilizzo più flessibile delle risorse di rete attraverso il "network slicing", che si basa sulla condivisione di un'unica infrastruttura fisica di accesso e di trasporto. Questo sistema favorisce l'integrazione di partner tecnologici e industriali per la creazione di un ecosistema di sviluppo di servizi innovativi, fondamentale per l'affermarsi di nuove soluzioni e servizi da applicare in diversi settori verticali, dai media, all'energia, ai trasporti.

Intelligenza artificiale

Wind Tre è attualmente impegnata a studiare anche il tema dell'"**Intelligenza Artificiale**" (Artificial Intelligence, AI) e a investigare come questo possa essere un ambito fondamentale di innovazione. L'obiettivo è quello di individuare le applicazioni (e le relative implicazioni regolamentari) dell'intelligenza artificiale alle telecomunicazioni e viceversa.

Wind Tre ha anche iniziato a valutare le implicazioni dell'AI da un punto di vista etico e di Security, tenendo presente le opportunità in termini di erogazione dei servizi e gestione del controllo degli elementi della rete. Attualmente il confine della ricerca si sta spingendo verso l'ipotesi di coniugare i tanti ambiti di ricerca tentando di sviluppare soluzioni in cui i servizi di AI siano integrati in quelli

disponibili nel catalogo dei “servizi 5G” che, in quanto operatore telefonico, intendiamo fornire. Tra questi, in particolare, evidenziamo il “network slicing”, ovvero l’insieme di reti virtuali che condividono la medesima infrastruttura fisica di accesso e di trasporto, arricchita con servizi di AI sviluppati in collaborazione con terze parti specializzate, rafforzando i potenziali ecosistemi così fortemente auspicati in ottica innovativa. 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 della Privacy.

Big Data

I **Big Data** svolgono un ruolo fondamentale nei processi degli operatori telefonici in quanto, grazie alla loro capacità di generare conoscenza sulle esigenze dei clienti, sono utili per identificare le criticità dei servizi esistenti così da migliorarli e definirne di nuovi. Per esempio, i Big Data possono fornire indicazioni importanti per la crescita delle reti a banda ultralarga portando ad un miglioramento delle future reti mobili. Nell’ambito dei Big Data, Wind Tre nel 2018 ha partecipato ad alcuni progetti finanziati dall’Unione Europea:

- **CloudDbAppliance:** mira alla realizzazione di un super-sistema su cui registrare enormi quantità di dati provenienti da fonti diverse. Questo 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.

All’interno di tale progetto Wind Tre si sta concentrando sul miglioramento della mobile number portability.

- **OpenREQ:** attraverso la raccolta di riscontri dei clienti, espressi su social network o dedotti da dati relativi all’utilizzo dei servizi, il progetto mira ad individuare nuovi requisiti tecnici e di Business per la creazione, lo sviluppo o il miglioramento dei servizi.

Activage

Dal fine 2016 Wind Tre collabora ad **Activage**, progetto e-health finanziato dall’Unione Europea che durerà fino al 2020. L’obiettivo è quello di costruire in sette Paesi, attraverso piattaforme aperte e proprietarie, il primo ecosistema europeo IoT per diffondere su larga scala soluzioni per monitoraggio della salute delle persone, soprattutto anziane, nei loro ambienti di vita quotidiana. In questo progetto Wind Tre svolge il ruolo di partner tecnologico, partecipando alla progettazione del servizio e contribuendo ad identificare e sviluppare le migliori modalità di analisi dei dati raccolti. 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 analisi di dati con soluzioni di Intelligenza Artificiale, stanno offrendo un nuovo approccio per prendere decisioni migliori per la salute delle singole persone e per quella di intere categorie di malati. **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.

Horizon 2020

[GRI 203-2 a]

Wind Tre partecipa ad alcuni importanti progetti che rientrano nel perimetro dei programmi europei Horizon 2020:

- **5G CITY:** ha l’obiettivo di creare una piattaforma aperta per più operatori che estenda il Modello Cloud centralizzato a tutta la rete anche per la gestione dei singoli apparati, ottimizzandone i costi e le funzionalità grazie al nuovo Modello Neutral Host. Il progetto prevede dimostrazioni finali a Barcellona, Bristol e Lucca. Nel 2018, Wind Tre ha contribuito ad alcune attività innovative, a partire dalla definizione di requisiti di rete 5G e di servizi innovativi digitali basati soprattutto su soluzioni per il Vertical “Media” quale, ad esempio, la realizzazione di video ad alta definizione per la creazione di opportunità di Business e di servizi per smart cities.
- **5G ESSENCE:** prevede lo sviluppo di una piattaforma di “Edge Cloud” virtualizzata che dia la possibilità di offrire soluzioni a bassissima latenza applicabile a diversi contesti quali, ad esempio, la gestione di eventi in luoghi affollati e il monitoraggio di infrastrutture critiche o la fruizione di servizi su aereomobili. Wind Tre partecipa alla definizione dell’architettura di nuovi sistemi su rete 5G e coordina le attività di diffusione dei risultati del progetto e quelle per la creazione dei relativi modelli di Business.

- **NRG-5:** ha lo scopo di favorire lo sviluppo di smart grid e delle soluzioni che ne derivano, grazie ad una stretta cooperazione con le reti di telecomunicazione per applicazioni di grande impatto per la gestione intelligente dei processi di “Domanda – Risposta” di energia, quali le ricariche di veicoli elettrici, la manutenzione delle infrastrutture e la riconfigurazione della rete elettrica. Inoltre, la cooperazione fra più reti, come quella energetica e telefonica, consentirà di svolgere analisi predittive sull’evoluzione delle infrastrutture in funzione delle reali esigenze dei territori. Wind Tre è responsabile della definizione dell’architettura di rete e partecipa con gli altri partner industriali allo studio della potenziale ricaduta commerciale dei risultati del progetto.
- **ICT4CART:** punta allo sviluppo e alla diffusione della guida assistita/autonoma e all’innovazione di infrastrutture stradali per la mobilità “smart” basata sull’automazione e la connessione del trasporto stradale completamente automatizzata. Wind Tre è coinvolta nello studio di soluzioni per la gestione evoluta delle aree di parcheggio in città e nelle aree autostradali così come per la navigazione assistita con mappe satellitari evolute che utilizzano il sistema europeo “European GNSS” - programma “Galileo”. In particolare, il progetto permette di studiare nuove soluzioni per la gestione in sicurezza degli incroci in città, l’immissione delle corsie in autostrada e la gestione e l’interoperabilità dei servizi in modalità transfrontaliera sul territorio europeo.

Mobile Payment, Mobile Ticketing

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 offerti troviamo 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 principali piattaforme di contenuti digitali presenti sul mercato. Oltre a tutto il mondo Apple (es. iTunes, App Store), Google Play Store e Windows Store, il 2018 ha visto l'abilitazione di questo metodo di pagamento anche per il Galaxy Apps Store e Chili TV sia per i clienti Wind che per i clienti 3. Nel 2018, inoltre, sono state numerose le iniziative promozionali per stimolare l'adozione del servizio in partnership con brand di primaria rilevanza quali Apple Music, Netflix e Google Play.

Il **Mobile Ticketing** indica la possibilità di acquistare e convalidare contestualmente i biglietti utilizzando un telefono cellulare o altri dispositivi mobili, innovazione che Wind Tre ha promosso sin dal 2012 nell'ambito della mobilità. Dopo un'iniziale adozione per i biglietti

Transazioni con Carrier Billing nel 2018



del trasporto pubblico, oggi gli acquisti con il credito/conto telefonico sono possibili anche per titoli di sosta, biglietti di accesso alla ZTL nonché per la ricarica dei veicoli elettrici presso le colonnine abilitate. Si tratta di 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 70 città (grazie all'aggiunta di realtà quali Empoli, Catanzaro, Catania, Montecatini) che coprono complessivamente oltre il 15% della popolazione italiana. Nell'insieme le persone che utilizzano questa procedura di pagamento rasentano il milione di individui. Negli ultimi tre anni sono stati venduti in questa modalità circa 8 milioni di biglietti. Nel 2018 è stato lanciato il servizio di **Mobile Parking** a Milano, servizio volto a supporto della digitalizzazione della città che dal 2019 ha

annunciato la dismissione dei "gratta e sosta" cartacei. I cittadini possono utilizzare il credito/conto telefonico per acquistare biglietti del trasporto pubblico, titoli di accesso all'Area C e, ora, anche le ore di sosta nei parcheggi. Questi servizi sono molto apprezzati sia dalle municipalizzate che dalla clientela in quanto consentono di effettuare acquisti in mobilità anche a coloro che non possiedono una carta di credito. Nel 2018 è stato finalizzato anche l'iter di recepimento della nuova direttiva europea sui pagamenti, PSD2, che abilita gli acquisti con credito telefonico per biglietti relativi a qualsiasi tipologia di servizio (ad es. cinema, teatri, musei, concerti) innalzando il massimale per singola transazione a 50€ (rispetto ai precedenti 12,50€). Wind Tre ha deciso di cogliere immediatamente questa opportunità e ha contribuito, nell'ambito del progetto **WeAct** promosso da Civita, allo sviluppo di un sistema di bigliettazione elettronica per i musei di Palazzo Barberini e Galleria Corsini.

Mobile Ticketing e Mobile Parking nel 2018



Wind Tre Business Factor

[GRI 203-2 a]

Wind Tre Business Factor è l'**incubatore virtuale che dal 2011 supporta la creazione e lo sviluppo delle imprese e dei giovani imprenditori in Italia**. La piattaforma mette a disposizione dei giovani startupper la possibilità di iscriversi a contest online che li supportano nella definizione della loro idea d'impresa, li aiuta a sviluppare le loro potenzialità e quelle del loro progetto

e, infine, li mette in contatto con l'ecosistema dell'acceleratore d'impresa di Luiss Enlabs. Nel 2018 nasce Business Advisor (<https://www.businessadvisor.it>), la piattaforma editoriale che offre materiali formativi e contenuti editoriali autorevoli e di qualità agli imprenditori e agli startupper. Anche nel 2018 si è tenuto lo **Startup Award**, il contest dedicato agli utenti della piattaforma, che ha visto questa volta la partecipazione di 31 startup.

Wind Tre Business Factor a fine 2018



Startup Award 2018

Il vincitore

HEAR ME WELL: applicazione nata con l'intenzione di aiutare le persone che soffrono di ipoacusia che permette di trasformare il proprio Smartphone in un apparecchio acustico, con l'ausilio di un qualsiasi paio di cuffie. Tramite un breve test audiometrico, l'applicazione amplifica e rimodula le diverse frequenze del suono captate dal microfono del

telefono in modo da compensare le carenze uditive della persona.

I finalisti

ALLERGENIO: realizzato per i ristoratori, è un motore di ricerca degli allergeni che permetterà alle persone con allergie e intolleranze di potersi godere, in piena serenità, una cena fuori casa.

PRIYATECH: multi-sensing camera dotata di una camera ad alta risoluzione per osservare quello che accade in casa. Ascolta con un microfono molto sensibile, respira l'aria grazie ad un sensore indicandone la qualità e, infine, comunica via App con il suo proprietario.

TOURCITIFY: App che consente di ascoltare audio guide di altissima qualità, realizzate da guide turistiche professioniste.

TORA: applicazione per Smartphone pensata per persone con disabilità agli arti superiori che permette di guidare gestendo molti comandi dell'auto semplicemente usando la voce.

YOURDESK: primo portale italiano dove trovare e mettere a disposizione spazi di lavoro.

APPROFONDISCI IN APPENDICE

Luiss Enlabs: la "fabbrica delle startup"

[GRI 203-2 a]

I circa 5.000 mq collocati nell'edificio della stazione Termini di Roma fanno di Luiss Enlabs uno dei più grandi incubatori e acceleratori d'impresa in Europa. Una vera e propria "fabbrica delle startup" riconosciuta come un'eccellenza a livello nazionale e internazionale, che ospita circa 400 ragazzi offrendo corsi, servizi e contatti con potenziali investitori. Wind Tre e l'Università Luiss sono parte del progetto fin dalla sua nascita, nel 2012.

A sei anni dal lancio, **Luiss Enlabs ha oggi un portafoglio di oltre 55 startup, che hanno raccolto complessivamente oltre 50 milioni di € di fondi**. L'80% delle startup che escono dal programma di accelerazione di cinque mesi riesce a raccogliere fondi da investitori terzi, una percentuale che non ha uguali in Europa.

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 startup 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 startup Gamepix, e WindLex, piattaforma di assistenza legale indirizzata alle piccole e medie imprese sviluppata con la startup NetLex.

Il successo dell'esperienza di Roma ha condotto gli stessi partner di Luiss Enlabs a replicare il progetto su Milano, con l'apertura del nuovo **Milano Luiss Hub**, inaugurato ad inizio 2018.

La solidarietà, insieme

[GRI 203-2 a]

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.

Una serie di attività in questo senso fanno parte ormai della cultura aziendale e sono da considerarsi come prassi consolidate. In particolare, per i clienti, l'azienda mette a disposizione le proprie infrastrutture per raccolte fondi a sostegno di diverse cause benefiche e attiva iniziative di "cause-related marketing", per collaborare a progetti di sostegno sociale al fianco di organizzazioni no-profit. Per i dipendenti, Wind Tre promuove il loro coinvolgimento in iniziative di solidarietà sia in termini di partecipazione diretta che in termini di scelta condivisa.

Insieme ai nostri clienti

Da molti anni Wind Tre fornisce, in collaborazione con gli altri operatori italiani di telefonia, il **servizio di raccolte solidali** ad organizzazioni no-profit, alle Onlus, alle associazioni e alle fondazioni senza scopo di lucro. Con questo servizio i clienti possono fare donazioni del valore 2€ con l'invio di SMS dal loro cellulare e di 2€, 5€ o 10€ tramite chiamata da rete fissa. I fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto.

Nel 2018 Wind Tre **ha raccolto e interamente versato alle Onlus una cifra complessiva pari a circa 2,7 milioni di €** sostenendo complessivamente 129 iniziative in ambito sociale e umanitario quali ad esempio la ricerca scientifica, l'infanzia, il sostegno ai Paesi in via di sviluppo, la violenza sulle donne e la tutela dell'ambiente naturale.

SMS Solidale 2018



APPROFONDISCI IN APPENDICE

“L'opzione Solidale Wind” costituisce un altro esempio di integrazione dei temi sociali nella proposta dell'azienda al cliente. I clienti che aderiscono all'iniziativa contribuiscono con 50 centesimi al mese dal proprio conto corrente a progetti di sostegno sociale e l'azienda raddoppia la donazione di ogni cliente destinando altri 50 centesimi. I fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto. Quest'anno Wind e i suoi clienti sostengono il Progetto **GenerAzione Mare, la campagna del WWF per difendere il Mediterraneo e proteggere gli animali che lo abitano**, come ad esempio le tartarughe marine, troppo spesso minacciate dall'azione dell'uomo e dall'inquinamento delle acque.

Insieme alle nostre persone

Anche nel 2018 con l'iniziativa “**Insieme Si Può**”, 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 permette ai dipendenti di candidare ed esprimere la propria preferenza per le iniziative che stanno loro più a cuore.



Le iniziative proposte sono state sottoposte al vaglio di un apposito Comitato (composto da dipendenti Wind Tre 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. Questa attività ha portato il Comitato ad ammettere 24 progetti alla votazione finale sulla Intranet aziendale.

Dopo oltre 5 mila voti totali raccolti nel corso di un mese, i quattro progetti più votati, che hanno ricevuto dall'azienda un contributo pari a 8.000€ ciascuno, sono stati: “**LeggerePerVivere, ViverePerLeggere**” per finanziare una borsa di studio; “**Diventare**

InSuperAbily” per sostenere ragazzi affetti da gravi patologie neurologiche; “**Carezze che curano**” per finanziare la pet therapy per malati oncologici e “**Curarsi è un diritto di tutti**” per contribuire all'acquisto di una autoambulanza per il trasporto dei malati oncologici.

In collaborazione con la **Croce Rossa Italiana e Avis**, anche nel 2018, i nostri dipendenti hanno potuto donare il 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 inoltre partecipato a Maggio 2018 alla **Race For the Cure**, la maratona per raccogliere fondi a favore della lotta al tumore al seno e volta a 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. Nel 2018 in questo modo è stato donato un contributo complessivo pari a quasi 25.000€.

Oltre a confermare i **Charity Day**, le giornate di beneficenza organizzate nelle nostre sedi in collaborazione con diverse Onlus, nel 2018 Wind Tre ha aderito al **Jumper Day**, mobilitazione internazionale organizzata da Save the Children per sorridere e far sorridere. I nostri dipendenti si sono mobilitati a Natale indossando un maglioncino ridicolo in tema natalizio e invitando sui social media a donare a Save the Children.

Questo Bilancio di Sostenibilità conferma l'impegno di Wind Tre a rendicontare e comunicare ai propri stakeholder le prestazioni economiche, sociali e ambientali del Gruppo, confermando una prassi già consolidata in Wind sin dal 2003.

Le informazioni riportate all'interno del documento fanno riferimento all'anno fiscale 2018 (1° Gennaio – 31 Dicembre) e sono messe a confronto con i dati relativi al 2017 e al 2016, laddove possibile. [\[GRI 102-51 e GRI 102-52\]](#)

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 2018. [\[GRI 102-1, GRI 102-45 e GRI 102-50\]](#)

Il documento è stato elaborato in conformità agli Standard del Global Reporting Initiative che sono attualmente considerati il punto di riferimento a livello nazionale e internazionale per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario, secondo l'opzione GRI "core".

[\[GRI 102-54\]](#) La presenza dei contenuti che rispondono ai requisiti dello Standard GRI è segnalata nel testo con una serie di codici identificativi che iniziano con "GRI" e che sono riportati tra parentesi quadre.

Al fine di individuare le tematiche non finanziarie maggiormente rilevanti per il Gruppo, è stata svolta un'analisi di materialità che consiste nella definizione di una soglia oltre la quale un tema acquisisce un'importanza tale da dover essere rendicontata. [\[GRI 102-46, GRI 102-49\]](#)

Per il GRI i temi materiali sono quelli che potrebbero essere ragionevolmente ritenuti importanti al fine di riflettere gli impatti economici, ambientali o sociali generati dall'organizzazione e che, a loro volta, potrebbero potenzialmente influenzare le decisioni degli stakeholder. Wind Tre ha deciso di concentrarsi sui temi materiali che ad oggi descrivono meglio l'impegno del Gruppo in termini di sostenibilità.

I temi sono stati identificati tenendo conto degli elementi di scenario che maggiormente influenzano il nostro settore, delle comunicazioni di sostenibilità dei principali player a livello nazionale e internazionale, di alcune interviste ad opinion leader rappresentanti delle diverse categorie di stakeholder e del punto di vista del Management. A partire da una prima rosa di temi potenzialmente rilevanti, abbiamo messo a fuoco i temi davvero materiali in funzione della significatività degli impatti generati nell'esercizio delle nostre attività e di quella percepita dai nostri stakeholder. [\[GRI 102-29\]](#)

Per l'elenco dei temi materiali oggetto del presente documento e la correlazione con gli aspetti del GRI si rimanda all'Appendice Tecnica.

La raccolta delle informazioni e i relativi contenuti riportati all'interno del presente documento sono stati preparati in collaborazione con tutte le persone di Wind Tre, ciascuno per le attività di propria competenza, costituendo un flusso informativo completo e puntuale che ha garantito

la solidità del modello di rendicontazione adottato. La Funzione Corporate Responsibility (CSR) ha coordinato il progetto, assicurando un risultato organico.

Per ulteriori dettagli sui contenuti riportati in questo documento, le metodologie di calcolo e l'indice degli indicatori GRI rendicontati si rimanda all'Appendice Tecnica disponibile sul nostro sito Internet www.windtre.it.

Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la Funzione CSR di Wind Tre ai seguenti recapiti. [\[GRI 102-53\]](#)

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

GRI Content Index

Opzione “in Accordance-Core”

87



Nello svolgimento del servizio di Materiality Disclosures, il GRI ha revisionato che il GRI Content Index è rappresentato in modo chiaro e che le raccomandazioni espresse dalle disclosures

da 102-40 a 102-49 sono soddisfatte all'interno delle rispettive sezioni presenti nel documento. Il servizio di Materiality Disclosures è stato svolto dal GRI sul documento scritto in lingua inglese.

GRI 101: Foundation 2016
GRI 102: General Disclosures 2016

General Standard Disclosures			
STANDARD	DESCRIZIONE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
Organizational profile			
102-1	Nome dell'organizzazione	Come nasce questo documento	p. 84
102-2	Marchi, prodotti e servizi	Chi siamo Protagonisti nel panorama italiano delle telecomunicazioni	p. 9
102-3	Ubicazione della sede generale	Appendice Tecnica	p. 9
102-4	Paesi di operatività	Chi siamo Protagonisti nel panorama italiano delle telecomunicazioni	p. 9
102-5	Assetto proprietario	Appendice Tecnica	p. 9
102-6	Mercati serviti	TELCO: verso un nuovo paradigma	p. 15
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	Chi siamo Protagonisti nel panorama italiano delle telecomunicazioni	p. 9-10
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	Appendice Tecnica	p. 12
102-9	Catena di fornitura	Operare in modo responsabile Un solido modello di Governance Appendice Tecnica	p. 35 p. 10
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	Chi siamo Protagonisti nel panorama italiano delle telecomunicazioni Operare in modo responsabile Un solido modello di Governance	p. 9 p. 35

STANDARD	DESCRIZIONE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
102-11	Applicazione del principio di precauzione	Operare in modo responsabile Un solido modello di Governance	p. 35
102-12	Iniziative esterne	Operare in modo responsabile Un solido modello di Governance	p. 33
102-13	Partecipazione ad associazioni	ASSTEL, l'organizzazione di Confindustria che rappresenta le aziende di telecomunicazioni. CONSEL, Consorzio ELIS per la formazione professionale superiore, il cui obiettivo primario è favorire la transizione dei giovani verso il mondo del lavoro. Gli operatori non fanno più parte dei soci fondatori di FUB per motivi di compliance dell'Ente. FUB è una fondazione in HOUSE del MISE.	
Strategia			
102-14	Dichiarazione dell'Alta Direzione	Lettera agli stakeholder	p. 5
102-15	Principali impatti, rischi ed opportunità	TELCO: verso un nuovo paradigma	p. 13-18
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Operare in modo responsabile Un solido modello di Governance	p. 33
102-17	Modalità per suggerimenti e preoccupazioni sull'etica	Operare in modo responsabile Un solido modello di Governance	p. 35
Governance			
102-18	Struttura di Governance	Appendice Tecnica	p. 9
102-22	Selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione	Appendice Tecnica	p. 9
102-23	Selezione dei membri del Collegio Sindacale	Appendice Tecnica	p. 9
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Come nasce questo documento	p. 85
Stakeholder Engagement			
102-40	Lista degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	I nostri stakeholder	p. 11
102-41	Accordi collettivi di contrattazione	Appendice Tecnica	p. 12
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Appendice Tecnica	p. 19-21
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	I nostri stakeholder Mettere la tecnologia al servizio delle persone L'ascolto e la cura del cliente	p. 11 p. 31
102-44	Principali temi e preoccupazioni emersi dall'engagement	Appendice Tecnica	p. 19-21
Reporting			
102-45	Entità legali incluse nel bilancio finanziario consolidato	Come nasce questo documento	p. 84
102-46	Definizione del contenuto del Report e dei confini dell'argomento trattato	Come nasce questo documento	p. 84
102-47	Elenco dei temi materiali	Appendice Tecnica	p. 22-23

STANDARD	DESCRIZIONE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
102-48	Ridefinizione delle informazioni fornite nel precedente Report	I dati riferiti agli anni precedenti al 2018 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. 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.	
102-49	Modifiche nell'elaborazione del Report	Come nasce questo documento	p. 84
102-50	Periodo a cui si riferisce il Report	Come nasce questo documento	p. 84
102-51	Data del Report più recente	Come nasce questo documento	p. 84
102-52	Ciclo di reporting	Come nasce questo documento	p. 84
102-53	Contatti per domande riguardanti il Report	Come nasce questo documento	p. 85
102-54	Affermazione sul reporting secondo gli Standard GRI	Come nasce questo documento	p. 84
102-55	GRI Content Index	GRI Content Index	p. 86-90
102-56	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità 2017 non è stato sottoposto a verifica esterna. È stato invece richiesto il Materiality Disclosures Service del Global Reporting Initiative (GRI).	

Specific Standard Disclosures

DISCLOSURES	DESCRIZIONE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
Affidabilità e copertura della rete			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Mettere la tecnologia al servizio delle persone L'unione fa la rete	p. 21-22
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	L'unione fa la rete	p. 21
Attenzione alle nostre persone			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Guidare il cambiamento Lo sviluppo delle competenze L'attenzione al benessere	p. 46-48 p. 48-52
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 401: Employment 2016; GRI 403: Occupational Health & and Safety 2016; GRI 404: Training and Education 2016			
401-1	Dati sull'organico	Appendice Tecnica L'attenzione al benessere Lo sviluppo delle competenze	p. 12-13 p. 49 p. 46
403-2	Salute e sicurezza sul lavoro		
404-2	Formazione erogata		

DISCLOSURES	DESCRIZIONE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
Città del futuro			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Costruire un futuro sostenibile Il contributo all'agenda globale	p. 68-74
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
203-1	Impatti economici indiretti significativi	Il contributo all'agenda globale	p. 71
Cura del cliente e customer satisfaction			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Mettere la tecnologia al servizio delle persone L'ascolto e la cura del cliente	p. 28-31
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
203-1	Impatti economici indiretti significativi	L'ascolto e la cura del cliente	p. 28
Educazione al cambiamento			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Costruire un futuro sostenibile L'educazione al cambiamento	p. 65-68
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
203-1	Impatti economici indiretti significativi	L'educazione al cambiamento	p. 65
Innovazione e open innovation			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Costruire un futuro sostenibile La capacità di innovare	p. 75-81
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
203-1	Impatti economici indiretti significativi	L'educazione al cambiamento Il contributo all'agenda globale La capacità di innovare Vicini alla comunità	p. 67 p. 69-71 p. 78-81 p. 82-83

DISCLOSURES	DESCRIZIONE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
Privacy e sicurezza dei dati			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Gestire in modo responsabile le nostre attività La tutela della privacy e la sicurezza dei dati	p. 37-41
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 418: Customer Privacy 2016			
418-1	Reclami comprovati ricevuti in merito a violazione della privacy e perdita di dati del cliente	Appendice Tecnica	p. 10
Riduzione delle emissioni di CO₂ e smart technologies			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Proteggere l'ambiente I consumi energetici	p. 55-59
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 302: Energy 2016; GRI 305: Emissions 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Appendice Tecnica	p. 14
302-3	Intensità energetica	I consumi energetici	p. 57
302-4	Riduzione dei consumi energetici	Appendice Tecnica	p. 15
305-1	Emissioni di gas serra (GHG) dirette (scope 1)	Appendice Tecnica	p. 15
305-2	Emissioni di gas serra (GHG) indirette (scope 2)	I consumi energetici Appendice Tecnica	p. 57 p. 14
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra (GHG)	Appendice Tecnica	p. 15
Trasparenza e marketing responsabile			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e dei loro confini	Mettere la tecnologia al servizio delle persone L'ascolto e la cura dei nostri clienti	p. 28-31
103-2	L'approccio manageriale e le sue caratteristiche		
103-3	Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
417-3	Episodi di non conformità relativi alla comunicazione commerciale	Appendice Tecnica	p. 8



