

UNA RETE FATTA DI



**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2019**



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14*



Cari Lettori,

la pubblicazione di questo Bilancio di Sostenibilità avviene durante una crisi sanitaria globale senza precedenti. Lo stato di emergenza in cui ci troviamo impone una trasformazione radicale della nostra quotidianità, e ci richiede di trovare nuovi modi di lavorare, apprendere, socializzare e comunicare.

Al tempo stesso, questa esperienza ci offre un'occasione unica per riflettere profondamente su ciò che davvero conta nel definire e realizzare le nostre vite. La tecnologia diventa un mezzo incredibilmente potente per eliminare le distanze e, al tempo stesso, unire gli sforzi. Nei fatti, rafforzare nuove capacità e abilitare lo sviluppo economico e sociale del Paese è essenziale per gestire al meglio le sfide del presente e definire le migliori strategie per il futuro.

Il progresso nelle tecnologie di telecomunicazione ha rivoluzionato in questi anni il nostro modo di vivere, di imparare e di lavorare e ha giocato un ruolo cruciale nel gestire le incertezze di questa crisi. Mentre proviamo a tracciare il futuro, "connettere" attraverso le piattaforme di telecomunicazioni continuerà ad essere decisivo per: 1) costruire sistemi educativi, sanitari e di welfare più inclusivi, 2) abilitare l'innovazione necessaria alla crescita delle nostre aziende e dell'intera società, 3) supportare la trasformazione digitale delle competenze all'interno del nostro Paese, 4) rendere le nostre vite più semplici e sicure ed il nostro ambiente molto più sostenibile. E se non possiamo ignorare le fragilità e gli squilibri che sono emersi in questo momento di emergenza, la nostra risposta collettiva ha

portato ad un rinnovato spirito di condivisione e cooperazione, che è essenziale per la creazione di una società più equa, inclusiva e sostenibile.

Oggi, WINDTRE gestisce la rete mobile in Italia che vanta il maggior volume di traffico gestito e la maggior capacità di accesso disponibile. Alla nostra rete ed ai sistemi IT che la supportano dedichiamo ogni giorno il nostro impegno, per renderli sempre più moderni e capaci di fare una differenza importante nelle vite dei nostri clienti e delle nostre persone. In collaborazione con imprese, istituzioni e Università continueremo a lavorare insieme per fornire le soluzioni più efficaci, innovative ed affidabili per settori quali la sanità, l'istruzione, l'agricoltura, la sicurezza.

I risultati raccolti all'interno di questo Bilancio di Sostenibilità raccontano il nostro percorso e gli ambiziosi traguardi che abbiamo raggiunto come squadra, ed insieme ai nostri partner, per 1) integrare e modernizzare la nostra rete e i nostri sistemi, 2) fornire soluzioni innovative e convenienti ai nostri clienti e 3) attuare programmi completi di aggiornamento per le nostre persone.

Il nostro impegno è costruire un futuro che sia inclusivo, responsabile e sostenibile. Lavorando insieme, con coraggio e fiducia, siamo determinati ad abilitare e potenziare la rete più importante di tutte: quella dei nostri clienti e delle nostre persone.

Buona lettura,

Jeffrey Hedberg
Amministratore Delegato Wind Tre S.p.A.

**In tutto il testo del Bilancio è stato inserito il riferimento agli standard GRI (Global Reporting Initiative) di volta in volta applicati. Per ulteriori dettagli sull'approccio adottato si rimanda all'Appendice.*

IN SINTESE



	12
Tecnologia e capillarità	16
Capacità di innovare	19
Road to 5G: un viaggio tra futuro e innovazione	20
Molto più vicini	26

WINDTRE è ai vertici del mercato mobile in Italia e tra i principali operatori alternativi nel fisso. La nuova rete 'Top Quality Network', frutto di notevoli investimenti e con circa 20.000 siti di trasmissione '5G ready', consentirà di supportare la modernizzazione del Paese e di implementare i servizi ICT più innovativi a vantaggio di famiglie e imprese. L'azienda, che fino al 6 Marzo 2020 ha operato sul mercato con marchi commerciali distinti, mette al centro della sua proposta la correttezza, l'assistenza al cliente e la possibilità di riscontro e verifica nella fruizione del servizio.

4,9 MILIARDI
di euro di ricavi
annuali

27 MILIONI
di clienti
mobili e fissi
GRI 102-7

99,5%
copertura
rete mobile 4G

2,1 MILIARDI
di euro
EBITDA

Circa
20.000 SITI
di trasmissione
'5G ready'

6 MILIARDI
di euro in 5 anni
di investimenti
in infrastrutture
digitali

PEOPLE

LA RETE PIÙ IMPORTANTE È QUELLA DELLE PERSONE



34	
Lo sviluppo delle competenze	38
Future leader	40
Performance Development	41
Talent Acquisition	42
Workplace	43

Le persone sono al centro del progetto di WINDTRE. Il successo dell'azienda è legato a doppio filo alla capacità di rispondere con azioni concrete alla transizione culturale in corso. Lo sviluppo continuo delle competenze, 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 che fanno la differenza.

WINDTRE PER NOI

Un'offerta di servizi a tutto tondo verso i dipendenti e le loro famiglie, per un'attenzione alla persona a 360°.

Più di **100.000** ore di formazione

Per sviluppare le competenze e preparare i **leader del futuro.**

TOP EMPLOYER ITALIA 2019 e 2020

Il riconoscimento per l'**eccellenza nella gestione delle Risorse Umane.**

120 NUOVI TALENTI Inseriti nel 2019

Con un programma di induction e onboarding che inizia sempre in uno dei nostri **punti vendita.**

Un posto di lavoro **SMART E DIGITALE**

Che ha dimostrato tutte le sue potenzialità nell'emergenza COVID-19.

IL FUTURO CHE CI ASPETTA



48	
Il settore TELCO verso un nuovo paradigma	49
Il nostro contributo all'Agenda 2030	54

La rivoluzione digitale sta cambiando radicalmente il nostro modo di vivere, lavorare e relazionarci con gli altri. Consapevoli dell'importante accelerazione che le soluzioni ICT possono determinare nei processi sociali, culturali, ambientali ed economici abbiamo definito insieme ai nostri stakeholder 4 grandi aree di lavoro a supporto dell'Agenda 2030.

LA TELEFONIA DATI MOBILE È SEMPRE PIÙ IMPORTANTE

Utenze broadband mobili nel mondo a fine 2019: **6mld e 380mln** (+690% dal 2010).

DIGITAL TRANSFORMATION

La banda ultra-larga sarà l'**abilitatore fondamentale** della digital transformation.

INVESTIMENTI NELLA RETE

In Italia, nel solo 2019, gli investimenti in infrastrutture di rete sono stati pari a **8,4 mld di euro.**

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030

L'innovazione digitale per gli SDGs: il percorso promosso da WINDTRE per disegnare in maniera congiunta lo scenario per le iniziative a supporto dell'Agenda 2030.

4 aree di lavoro definite insieme ai nostri stakeholder:
EDUCATION | LIFE | RESPONSIBILITY | INCLUSION

EDUCATION



58

Online e offline senza confini	59
NeoConnessi	62
Le competenze per il mondo del lavoro	63
WINDTRE Academy: Touch 5G Experience	63
OnStage	64
LUISS EnLabs: la fabbrica delle startup	65

In un mondo sempre più connesso, dove viene meno il confine tra la dimensione fisica e quella digitale, è necessario sfruttare il potenziale educativo delle nuove tecnologie e diffondere le competenze di cui tutti avranno bisogno, sostenendo soprattutto i più giovani per prepararli ad affrontare meglio un mondo che il digitale sta trasformando.



NEO CONNESSI

Il nostro progetto per accompagnare le famiglie e i docenti nel delicato momento in cui i ragazzi imparano a navigare in Rete, che nel 2019 ha toccato **3.750 classi in tutta Italia**.



ONSTAGE, PER I TALENTI del FUTURO

Un programma di internship unico nel suo genere per preparare i talenti del futuro, dove i ragazzi diventano i veri protagonisti.



WINDTRE ACADEMY TOUCH 5G EXPERIENCE

WINDTRE in collaborazione con il Career Service del Politecnico di Milano per un percorso di orientamento sulle professioni del futuro, che offre ai laureandi in ingegneria la possibilità di acquisire skill gestionali e professionali nell'ambito dei nuovi scenari che si aprono con la tecnologia 5G.



LA FABBRICA DELLE STARTUP INSIEME A LUIS

LUISS EnLabs: WINDTRE e l'Università LUIS insieme per uno dei più grandi incubatori e acceleratori d'impresa in Europa, che a sette anni dal lancio conta oltre 65 startup e 60 milioni di euro di fondi.



66

I consumi energetici	67
Insieme per l'ambiente	71
Il monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche	74
Smart city, smart life	75

Il nostro impegno per proteggere l'ambiente e tutelare la salute, attraverso la riduzione dei nostri impatti ambientali, a partire dalle emissioni di CO₂ generate dalla nostra Rete, e per abilitare città smart e sostenibili attraverso l'innovazione digitale.



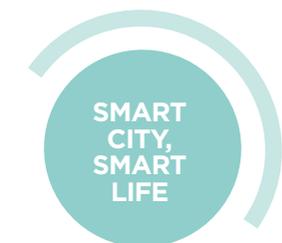
MENO CO₂ -190 mila ton. grazie all'efficienza energetica

Oltre 190 mila ton. evitate grazie agli interventi di efficienza energetica effettuati dal 2011 in poi.



MENO EMISSIONI per unità di traffico

Tra 2017 e 2019 abbiamo più che dimezzato le nostre emissioni per unità di traffico.



SMART CITY, SMART LIFE

Smart city, smart life: il nostro contributo a una città più sostenibile.



INSIEME AL WWF per il Mediterraneo e il clima

Generazione Mare: Insieme a WWF per la salvaguardia del Mar Mediterraneo.



MENO PLASTICA MONOUSO

Con la Campagna Less Plastic Company abbiamo ridotto la plastica monouso negli uffici per oltre 520 mila bottiglie e quasi 1 milione di bicchieri ogni anno.

RESPONSIBILITY



80

- Gli strumenti di Governance _____ 81
- Total Quality Management _____ 85
- La protezione dei dati _____ 87

Gli strumenti per garantire un corretto ed efficiente sistema di Corporate Governance e far sì che tutte le attività dell'azienda siano svolte con integrità, in modo professionale ed equo, mantenendo elevati standard etici e rispettando le normative locali e internazionali.



Il nostro **sistema integrato di certificazioni** su qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale e sicurezza delle informazioni.



Il rispetto delle regole e la trasparenza: la lotta alla corruzione, i processi di due diligence, il whistleblowing e la trasparenza nelle relazioni istituzionali.



La protezione dei dati prima di tutto: la tutela della Privacy e le policy per la sicurezza dei dati sono una priorità per WINDTRE.



Quasi **10 milioni di euro** di investimenti nella sicurezza dei dati e dei sistemi nel solo 2019.

INCLUSION



92

- Disability Management _____ 95
- Il Carcere di Bollate _____ 95
- Una rete più inclusiva _____ 96
- Insieme siamo più forti _____ 97

Le tecnologie digitali rappresentano una straordinaria opportunità di inclusione per chi è più svantaggiato. Sono inoltre un mezzo per garantire parità di accesso indipendentemente da genere, razza, età, disabilità, status. Anche per questo WINDTRE opera per combattere il Digital Divide e diffondere la cultura dell'inclusione.



Uno spazio per promuovere informazione e sensibilizzazione sui temi della disabilità e delle tecnologie a supporto, gestito dal nostro **Disability Manager**.



Insieme siamo più forti: le **iniziative di charity** con la collaborazione dei nostri clienti e di tutte le nostre persone.



Il Carcere di Bollate: **il riscatto e la rinascita** insieme a Bee4. 21 detenuti e 4 persone di staff lavorano con noi con l'obiettivo ultimo di rendere il carcere un luogo di rieducazione più inclusiva.



WINDTRE LA RE TE

CHE CI
RENDE
PIÙ VICINI

2016

Fusione tra Wind e H3G
(50 - 50 J.V.)

2018

CK Hutchison diventa
Azionista Unico
di Wind Tre S.p.A.

2020

Nasce il nuovo
brand unico
WINDTRE

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 102-1](#).

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 a investimenti per 6 miliardi di euro in cinque anni in infrastrutture digitali, ma permette all'azienda di acquisire la dimensione e l'efficienza necessarie per offrire servizi di telecomunicazione innovativi a prezzi competitivi, sempre più affidabili e veloci, con tecnologia '5G ready' [GRI 102-10](#).

A Luglio 2018, CK Hutchison annuncia il raggiungimento dell'accordo per l'acquisizione dell'intera quota di VEON in Wind Tre S.p.A., transazione che a Settembre, dopo l'approvazione della Commissione Europea, porta la società ad ufficializzare la propria posizione di Azionista unico di Wind Tre S.p.A.

Il 6 Marzo 2020, nasce il nuovo brand unico **WINDTRE**, che consolida il posizionamento valoriale dell'operatore.

L'azienda, che oggi opera attraverso i brand commerciali "WINDTRE" e "WINDTRE BUSINESS" si colloca come un operatore leader in Italia nel settore delle telecomunicazioni fisse e mobili, con traffico voce e dati [GRI 102-2](#). L'integrazione delle due reti, unita a ulteriori significativi investimenti, garantisce e garantirà nel tempo ai clienti una qualità di rete all'avanguardia e accelererà lo sviluppo di servizi sempre più avanzati in banda larga mobile e fissa [GRI 102-4](#).

L'ambizione di WINDTRE è quella di favorire la modernizzazione del Paese attraverso 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 e supportare i servizi ICT più innovativi.

La nuova rete 'Top Quality Network'¹ di WINDTRE, frutto di notevoli investimenti nel processo di consolidamento, è dotata di circa 20.000 siti di trasmissione '5G ready', e consentirà di implementare rapidamente lo standard di quinta generazione, a vantaggio di famiglie e imprese.

¹ Misure rilevate dalla società indipendente umlaut in Italia da Ottobre a Dicembre 2019. I test svolti hanno misurato la qualità del servizio mobile voce e dati.



TECNOLOGIA E CAPILLARITÀ

[GRI 103-1, 103-2 e 103-3](#)

La costituzione di una rete affidabile ed estesa è il presupposto necessario per l'erogazione di tutti i servizi di telefonia fissa e mobile e concorre in modo determinante alla percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

A valle della fusione tra Wind e H3G, WINDTRE è stata impegnata nella progressiva integrazione delle rispettive infrastrutture di rete mobile che è terminata alla fine del 2019 sull'intero territorio nazionale. Le nuove infrastrutture garantiscono considerevoli vantaggi sia per i clienti privati che per il mondo delle aziende: sono stati registrati una notevole **crecita della velocità DL 4.5G, più che triplicata rispetto a prima dell'integrazione, e un ulteriore sensibile miglioramento della copertura, soprattutto negli ambienti indoor** [GRI 203-1b e c.](#)

Parallelamente, WINDTRE è fortemente impegnata, insieme a diversi partner, nello **sviluppo della tecnologia 5G**, che permetterà uno scambio di dati più veloce ed affidabile 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 costantemente attivo.

Il livello di **copertura della rete mobile outdoor** WINDTRE 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 99,5% per il 4G (LTE). Nel corso dell'anno 2019 WINDTRE ha proseguito il proprio percorso nello sviluppo della tecnologia 4G LTE verso il **4,5G**, facendo uso delle frequenze in banda 800 MHz, 1800 MHz e 2600 MHz nonché attivando LTE anche su parte delle frequenze 2100 MHz. Per soddisfare la forte richiesta di traffico dati, WINDTRE 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 oltre 360 milioni di euro sia per migliorare la qualità della rete mobile che per ottenere contemporaneamente benefici in termini di riduzione dei consumi energetici.

Complessivamente nel solo 2019 è stato investito oltre 1 miliardo di euro in infrastrutture tecnologiche nel quadro della modernizzazione e consolidamento della rete.

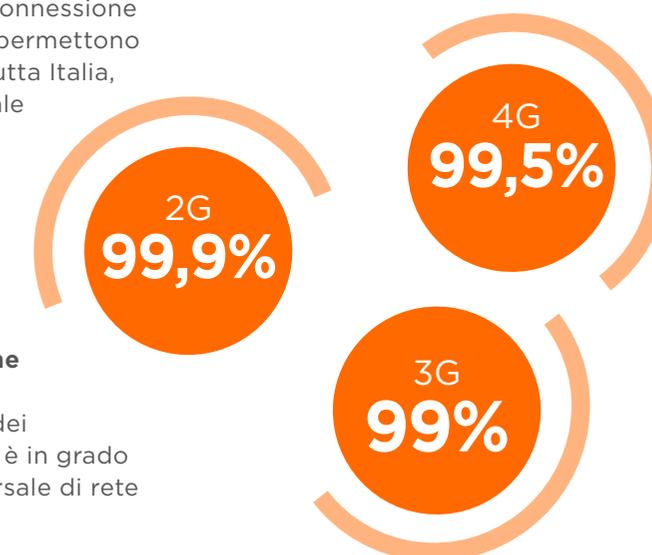
Rete mobile outdoor (al 31 Dicembre 2019)	2G (GSM)	3G (UMTS/ HSPA)	4G (LTE)
Livello di copertura della popolazione	99,9%	99,0%	99,5%

In termini di **rete fissa**, WINDTRE 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 Rental²) e BS Ethernet³.

Dal 2015 WINDTRE ha iniziato a promuovere la fibra attivando i servizi a banda ultralarga che a fine 2019 hanno raggiunto circa l'80% 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.

² 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.
³ 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).



L'estensione dei servizi FTTH - Fiber To The Home

Nel corso del 2019 WINDTRE ha ulteriormente 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 altri 74 comuni, inclusi Firenze, Udine e Roma, per un totale di 86. 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, si raggiungeranno 258 comuni 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.

Il progetto di virtualizzazione di rete NFV - Network Functions Virtualization

È in corso uno sfidante progetto di evoluzione della infrastruttura di rete verso un ambiente di NFV (Network Functions Virtualization) che porterà ad un cambio sostanziale nel modo di implementare le reti di telecomunicazioni 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 di **ottimizzare i processi di sviluppo e installazione degli apparati per l'erogazione dei servizi ai clienti finali con tempi sempre minori**.

Il progetto di evoluzione verso l'ambiente NFV in private Cloud ha finora consentito la migrazione di tutta l'utenza Wind sulla nuova tecnologia virtualizzata e la graduale migrazione del traffico dati consentendo di iniziare nel 2020 l'abilitazione a nuovi scenari di servizio, l'evoluzione del paradigma di gestione ed il conseguente incremento dell'affidabilità di rete.

CAPACITÀ DI INNOVARE

[GRI 103-1, 103-2 e 103-3](#)

5G, Edge Computing, Internet of Things, Smart Grid, Big Data, Cloud pubblici, privati ed ibridi, Artificial Intelligence, Blockchain. 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 a generare delle opportunità di sviluppo per molte altre realtà imprenditoriali del Paese**.

WINDTRE grazie all'introduzione del Narrow-Band Internet of Things (**NB-IoT**) su rete 4G, può offrire 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 2019 WINDTRE, attraverso la cooperazione con centri di ricerca industriali e accademici, ha focalizzato la propria attenzione anche sul tema delle soluzioni di **Blockchain** relative a vari contesti applicativi.

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 soprattutto per quelle soluzioni che richiedono tempi di latenza sempre più ridotti, come nel caso di quelle in ambito automotive e gestione delle reti energetiche.

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.

La Virtualizzazione della rete Core permette all'infrastruttura di scalare velocemente in accordo con le performance richieste, ottimizzando anche l'efficienza in termini di consumo di energia elettrica.

ROAD TO 5G: UN VIAGGIO TRA FUTURO E INNOVAZIONE

GRI 203-2a

In un prossimo futuro, abiteremo in città e case intelligenti attuando un modello di sviluppo sostenibile caratterizzato da un'elevata qualità della vita. Saranno le tecnologie digitali a guidare il cambiamento, con la rete 5G come fattore abilitante.

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 in ambito smart city quali l'IoT per la mobilità o l'assistenza alla salute.

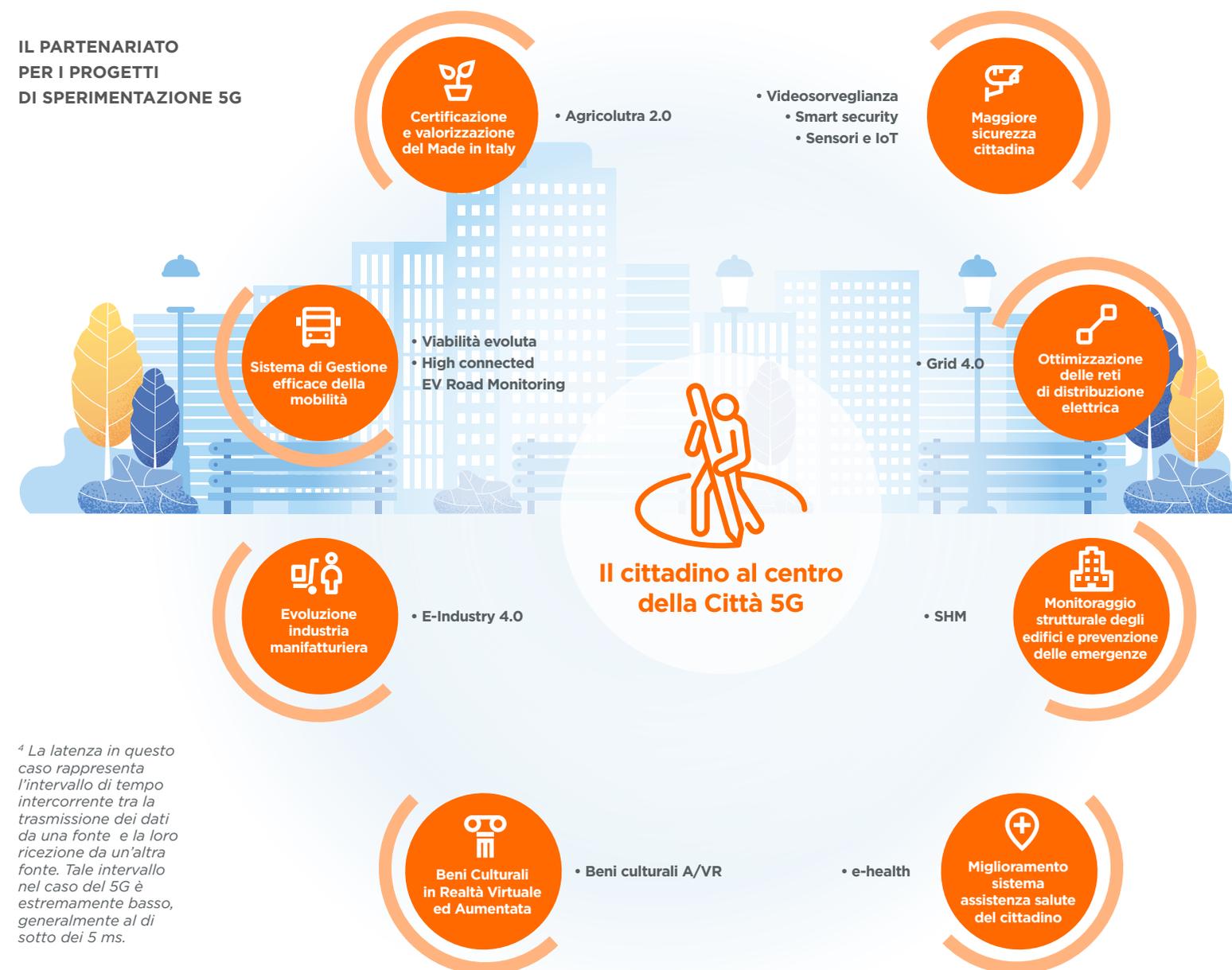
Grazie alla loro elevata capacità, supporto per elevata densità di dispositivi e bassa latenza⁴, le tecnologie 5G sono considerate un supporto fondamentale per consentire la connessione tra oggetti (Internet delle Cose) con elevata affidabilità e numeri potenzialmente elevati di dispositivi connessi; è per questo che i servizi 5G possono coinvolgere molteplici ambiti applicativi.

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.



WINDTRE, 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.

IL PARTENARIATO PER I PROGETTI DI SPERIMENTAZIONE 5G



⁴ 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.

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.



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 poter intervenire con maggiore tempestività ed efficacia, di avere una maggiore soddisfazione del paziente curato da casa, di 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 è 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 Aggiornamento da parte della società e-distribuzione di 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 vengono 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 così loro 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, ecc.) 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.

I progetti Horizon 2020 per la città del futuroGRI 203-2a

- **5G ESSENCE:** progetto che 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 aeromobili. WINDTRE 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:** progetto che 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. WINDTRE 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.
- **5G CITY:** progetto che ha l'obiettivo di creare una piattaforma aperta per più operatori che estenda il Modello Cloud centralizzato a tutta la rete grazie al nuovo Modello Neutral Host sperimentato in tre diversi contesti urbani: Barcellona, Bristol e Lucca. Nel 2019, WINDTRE ha contribuito non solo al consolidamento degli aspetti sperimentali in Lucca, ma in particolare alla definizione di nuovi modelli di Business abilitati dal Modello di Neutral Host in ambito smart cities.
- **ICT4CART:** progetto che 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. WINDTRE, con i partner del progetto, è coinvolta nello studio e preparazione del pilota in area italiana (Verona e Trento) in cui verranno sperimentate nel 2020 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 proteggendo i cosiddetti VRU (vulnerable road users) ovvero i soggetti vulnerabili presenti sulle strade (pedoni, ciclisti), l'immissione delle corsie in autostrada e la gestione e l'interoperabilità dei servizi in modalità transfrontaliera sul territorio europeo.

MOLTO PIÙ VICINI

GRI 203-1

WINDTRE fino al 6 Marzo 2020 ha operato sul mercato con marchi commerciali distinti che, grazie a posizionamenti e portafogli di offerta differenti tra loro, hanno consentito di rispondere in modo mirato alle esigenze dei clienti.

Il mercato Privati

Nel 2019 il **brand Wind** ha rafforzato notevolmente il proprio posizionamento da **Family Brand** progettando servizi e soluzioni in grado di rispondere ai bisogni di tutti i componenti delle famiglie.

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 consentire alle persone anziane di avvicinarsi al mondo del web, il brand Wind ha sviluppato l'offerta **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, l'azienda rivolge un'attenzione particolare alle comunità di stranieri residenti in Italia. I servizi **Call Your Country** consentono agli stranieri in Italia di restare con maggior facilità in contatto con le proprie famiglie, attraverso un'offerta loro riservata 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.

Dal punto di vista dell'**attenzione all'ambiente**, infine, WINDTRE è al fianco di WWF Italia per la salvaguardia del mar Mediterraneo, patrimonio inestimabile del nostro pianeta: scegliendo l'opzione solidale è infatti possibile aiutare WWF con una piccola donazione mensile che viene raddoppiata da WINDTRE con un contributo di pari importo.

Il **brand 3** nel 2019 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 i confini geografici.

La novità più importante introdotta dal Brand 3 nel corso del 2019 è stata, per la prima volta sul mercato delle telecomunicazioni in Italia, **Paghi dopo l'estate**. Grazie alla partnership con la finanziaria Compass i clienti hanno potuto avere subito uno Smartphone di ultima generazione con anticipo zero, e iniziare a pagarlo dopo l'estate in abbinamento alle offerte 'ALL-IN' e 'FREE' Power Summer Edition. Una soluzione pratica ed efficace 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 protezione 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, **Night FREE** che consente la navigazione illimitata dalle 20 alle 8, e il programma **Grande Cinema 3**, il portafoglio di offerta si diversifica e si differenzia rispetto alla concorrenza offrendo al cliente contenuti unici e di grande valore.

In ambito di inclusione, per le persone con disabilità uditive e visive 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.

Il mercato Business

Nei confronti della **clientela Business** WINDTRE nel 2019 ha rafforzato 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**, WINDTRE 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.

Il 2019 è stato l'anno in cui WINDTRE BUSINESS ha lanciato sul mercato la nuova soluzione **Office Smart**, che consente una comunicazione integrata fisso e mobile con un elevato tasso di flessibilità e semplicità di utilizzo. Office Smart trasforma il PC e lo Smartphone in strumenti polivalenti in grado di ricevere le chiamate dirette al proprio numero di telefonia fissa. La maggior spinta verso l'utilizzo di Device polivalenti, anche in diverse condizioni di connessione alla rete, è fornita dalla possibilità di partecipare e organizzare meeting audio/video, anche con condivisione di documenti. Il nuovo concept di scrivania consente la piena digitalizzazione delle comunicazioni aziendali, come ad esempio l'eFax che permette l'archiviazione digitale e la costante riduzione di utilizzo della carta.

La sicurezza e la conformità ai nuovi standard di legge è protagonista delle novità del portafoglio delle **Business Digital Solutions** con i servizi:

- **Secure Web:** 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 un 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 inoltre 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 WINDTRE per migliorare, rinnovare e rendere più efficienti i punti di contatto 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

*WINDTRE, 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, WINDTRE 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), WINDTRE 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. La Carta esprime la volontà di WINDTRE di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico, degli interessi sociali e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo. 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 fissa e mobile a fronte di 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 agli accordi contrattuali, retrocede al fornitore dei servizi il pagamento ricevuto, trattenendo per sé una quota.

WINDTRE 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 versione 4.0 del CASP (**Codice Autoregolamentazione Servizi Premium**) in cui sono state concordate tra gli operatori telefonici, i fornitori di servizi premium e le associazioni dei consumatori una serie di regole mirate alla tutela del consumatore ed alla creazione di una Customer Experience più sicura e consapevole.

[APPROFONDISCI IN APPENDICE](#) 

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.

Fino al 6 Marzo 2020 WINDTRE ha gestito i siti web wind.it, tre.it e windtrebusiness.it, in cui erano descritte le offerte e le modalità di attivazione dei vari servizi. Tali siti permettevano 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, come dalla App e dall'IVR, per i clienti consumer, è anche possibile ricevere assistenza attraverso il **virtual agent**.

Le App principali **MyWind, MyTre, WINDTRE BUSINESS**, così come le aree Selfcare dei siti web, permettono di monitorare i consumi, effettuare le ricariche, verificare la copertura della rete e tenere sotto controllo le offerte attivate.

[APPROFONDISCI IN APPENDICE](#) 

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.

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 2019 sono state erogate oltre 15.000 ore di formazione attraverso le ormai

collaudate piattaforme di E-Learning, che si affiancano alla tradizionale formazione in aula. L'“empowerment formatori” nel 2019 ha coinvolto circa 50 formatori che, a loro volta, si occupano di formare la totalità del personale dedicato al servizio clienti presso le sedi aziendali e quelle dei

fornitori. Nel 2019 inoltre si è aggiunta al piano formativo una campagna sulla metodologia Agile che ha coinvolto quasi 70 persone nell'ambito delle diverse aree delle Commercial Operations. Anche nel 2019, infine, l'azienda ha misurato il **grado di soddisfazione dei propri clienti** su una

Il Modello “Cross Channels”

*Da alcuni anni WINDTRE 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 per l'operatore 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, ecc.), 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, mentre per il cliente è possibile ottenere risposte più rapidamente, senza ripetere le richieste nei diversi canali di contatto.*

Nell'ambito dei progetti di modernizzazione e integrazione dei sistemi, nel 2018 è stato avviato il progetto IPCC, IP Protocol Contact Center, che nel 2019 ha raggiunto la sua completa realizzazione, integrando tutti i Contact Center in un unico ecosistema tecnologico con una soluzione integrata cross brand per la gestione di canali voce, e-mail, chat, SMS, fax e lettera.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

scala da 10 a 100 attraverso interviste telefoniche specifiche per ciascun mercato, effettuate da una società esterna indipendente con cadenza trimestrale, utilizzando un campione di clienti rappresentativo per area geografica, tipologia di contratto (prepagato o abbonamento), nazionalità, modalità di utilizzo dati e anzianità di contratto. Complessivamente ne è risultato un **grado di fedeltà del cliente pari a 82,4 ed una soddisfazione complessiva pari a 77,8⁵**.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

La ricerca di soluzioni condivise

In caso di contestazioni WINDTRE utilizza due tipi di strumenti di conciliazione per ridurre il ricorso alla giustizia ordinaria:

- **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 ai Co.Re.Com con delega la definizione della controversia, o può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria;

- **procedura ADR**, svolta dalle associazioni dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). La conciliazione è gestita online con un portale dedicato. 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 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 

⁵ Media ponderata tra rilevazioni Brand Wind e Brand 3; per risultati di dettaglio si rimanda all'allegato tecnico.

PEOPLE



LE

LA RETE PIÙ
IMPORTANTE
È QUELLA
DELLE PERSONE

WINDTRE considera le persone al centro del proprio progetto ed è consapevole di quanto il successo dell'azienda dipenda 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 competenze, a partire da quelle 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.

LE PERSONE DI WINDTRE

Oltre
6.900
persone

48%
donne

4,2%
Il tasso di
turnover

APPROFONDISCI IN APPENDICE





Top Employer 2019

Nel 2019 WINDTRE ha ottenuto la certificazione «Top Employer Italia», conferita alle migliori aziende per le eccellenze in ambito Risorse Umane. Il riconoscimento viene assegnato ogni anno da Top Employers Institute in seguito a un accurato screening e certifica l'attuazione di Best Practice focalizzate sullo sviluppo e sul benessere delle persone.

Questi i pillar che ci hanno guidati nell'ottenimento della certificazione:

Leadership e people development

Investiamo sulla Leadership perché sia diffusa e inclusiva a tutti i livelli dell'organizzazione e mettiamo al centro l'apprendimento continuo, sia personale che professionale.

Worklife balance-workplace

I numerosi servizi offerti testimoniano il nostro impegno e la forte attenzione rivolta al benessere delle persone e a garantire un equilibrio tra vita personale e professionale. Investiamo in ambienti di lavoro innovativi, dinamici e funzionali anche per momenti di co-working & informal chat.

Culture

Crediamo che una Cultura orientata all'inclusività e all'apertura sia la base per l'ottenimento di risultati sostenibili nel tempo, per questo coinvolgiamo le nostre persone con l'obiettivo comune di rendere WINDTRE un'azienda sempre migliore.

A Gennaio 2020 WINDTRE ha ottenuto per il secondo anno consecutivo il riconoscimento di Top Employer, confermando il suo impegno per migliorare la vita delle persone e l'ambiente di lavoro.

LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE

GRI 404-2, GRI 103-1

Nel 2019 sono stati realizzati numerosi programmi finalizzati allo sviluppo e all'apprendimento delle persone di WINDTRE al fine di prepararle ad affrontare lo scenario di trasformazione dell'Azienda.

Le attività di formazione svolte in WINDTRE 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".

Formazione (ore)	2019	2018	2017
Formazione totale	108.435	93.293	61.035
di cui formazione su salute e sicurezza	26.885	16.109	8.027
Formazione media per persona	15,7	13,4	7,5

I NUMERI DELLA FORMAZIONE DI WINDTRE NEL TRIENNIO 2017-19

Nel 2019 si è concluso "Leader as a Coach", un programma di formazione che segue la scia del programma di diffusione della Leadership di WINDTRE e ha visto il coinvolgimento di circa 800 tra dirigenti, manager e coordinatori di WINDTRE, attraverso workshop formativi in presenza di 3 giornate, sul tema dei modelli di leadership e di competenze, per sviluppare competenze di coaching quali leve fondamentali per l'engagement di tutta la popolazione

aziendale. La ricaduta primaria del programma è su tutte le persone di WINDTRE, che avranno una maggiore possibilità di sviluppare la propria autonomia e il proprio potenziale grazie ad una modalità più evoluta di gestione da parte dei propri manager. Questo programma formativo è stato interamente completato nel 2019 e fa seguito ad iniziative di sviluppo della leadership già avviate a partire dal 2017.

Per l'**evoluzione tecnologica**, le iniziative di formazione sono state svolte in continuità con gli anni precedenti e sempre finalizzate all'acquisizione delle competenze necessarie nei principali programmi di trasformazione nell'ambito della Direzione Technology, 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. I principali temi trattati: Evoluzione verso il 5G, Network Function Virtualization, Six-Sigma, TOGAF, ITIL Foundation, ITACA, MTNE. Questi programmi fanno parte di un percorso pluriennale, avviato già a partire dal 2017 e che nel 2019 ha coinvolto più di 3000 partecipazioni della Direzione Technology attraverso la formazione in presenza o in e-learning.

Durante il 2019, per supportare lo sviluppo e la diffusione dell'**Agile working** (programma iniziato nel 2017 per alcune persone della Direzione Technology), la formazione collegata all'adozione della metodologia Agile ha coinvolto circa 200 persone, principalmente nella Direzione Commercial, ed è stata portata avanti in funzione degli specifici ruoli che devono essere coperti, come ad es. Product Owner, Scrum Master, i quali richiedono un re-skilling specifico.

Per quanto riguarda la formazione sulle competenze trasversali, è stato lanciato **Easy Learning**, il modulo all'interno della piattaforma digitale di valutazione ConversatiON aperto a tutti i dipendenti di WINDTRE, dedicato alla formazione online sulle *soft skills*. Il catalogo

formativo offerto in fase iniziale consta di **30 percorsi organizzati in 7 ambiti tematici** ma verrà ampliato nel tempo già a partire dal 2020. I percorsi, in linea con il Modello di Competenze introdotto dall'Azienda nel 2017, possono essere "assegnati" dai manager ai collaboratori nell'ambito del processo di Performance Development oppure liberamente fruiti da tutti i dipendenti dell'Azienda senza alcun limite, in un'ottica di auto-apprendimento individuale. Le soft skills sono le competenze trasversali necessarie per avere successo nel lavoro indipendentemente dal ruolo e dall'azienda specifica, e sono alla base del concetto di "employability" delle persone.

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.

FUTURE LEADER

GRI 103-2

Un importante investimento sullo sviluppo e la formazione delle persone, che è stato avviato già nel 2017 con un focus primario sull'integrazione post-merger, è poi proseguito nel 2018 e nel 2019 mettendo al centro lo sviluppo delle competenze necessarie nel nuovo contesto aziendale, sul re-skilling/up-skilling anche finalizzato alla possibilità di reimpiego in nuove attività e sull'aggiornamento rispetto all'evoluzione digitale.

Il rafforzamento delle competenze è un punto cruciale per garantire la crescita dell'Azienda. Nel corso del 2019 sono stati portati avanti programmi multidisciplinari customizzati per i **Future Leader** ai diversi livelli dell'azienda (circa 120 persone) che mettono al centro lo sviluppo delle capacità manageriali. I programmi sono sviluppati ed erogati in partnership con importanti Business School (SDA Bocconi, LUISS) e constano di 5-6 moduli formativi in presenza, per un totale di 10-13 giornate di formazione per partecipante:

- **Jump** è il programma multidisciplinare nato dalla partnership fra WINDTRE e LUISS Business School che mira allo sviluppo e alla valorizzazione delle competenze dei giovani talenti.

- **Stretch** invece, è un percorso di sviluppo manageriale pensato insieme alla Bocconi per sostenere il Middle Management nel raggiungimento dell'eccellenza manageriale.

Entrambi i programmi rilasciano una certificazione da parte della Business School.

- **Beyond** è un programma di Executive Education in collaborazione con People Management Lab per guidare i Senior Leader alla scoperta degli scenari evolutivi più complessi della nostra società, con l'obiettivo di promuovere una leadership aperta, curiosa verso il mondo e orientata ad una visione di lungo termine.

Questi programmi sono stati avviati nel 2019 e si completeranno, per la parte formativa, all'inizio del 2020. Nel 2020 saranno inoltre attivate ulteriori azioni di sviluppo e crescita ad hoc sulle risorse coinvolte.

PERFORMANCE DEVELOPMENT

GRI 103-3

Il **Performance Development** nasce con la finalità di riconoscere il valore e i risultati individuali, promuovere lo scambio continuo tra capi e collaboratori e supportare lo sviluppo delle persone, valorizzando l'approccio del feedback a 360°: oltre alla valutazione top-down del responsabile prevede infatti:

- 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.

Per quanto riguarda lo sviluppo delle carriere nel Giugno 2019 è stato lanciato il **ProjectWall** l'iniziativa aperta a tutte le persone di WINDTRE e pensata per offrire la possibilità di accrescere competenze e conoscenze tramite la partecipazione a progetti trasversali in Azienda. Questa iniziativa si accoda a quella lanciata nel corso del 2018, **CareerWall**, programma di Job posting interno per tutti i dipendenti WINDTRE: uno strumento che permette di cogliere nuove opportunità, di acquisire nuove competenze e di essere protagonista attivo del proprio sviluppo professionale.

#diciamolanostra

In WINDTRE dedichiamo tempo all'ascolto delle persone. Dal 2017 la nostra survey #diciamolanostra si conferma un'importante occasione di attenzione, raccolta feedback e condivisione dei risultati in una logica di trasparenza. A Luglio 2019 è stata lanciata una pulse survey che ha coinvolto un campione rappresentativo di 2.000 dipendenti, registrando come di consueto un'ampia partecipazione.

TALENT ACQUISITION

WINDTRE mantiene costanti **rapporti di collaborazione con le principali Università italiane** e partecipa ad iniziative di orientamento per gli studenti (Academy, Career Day, testimonianze aziendali). Nel 2019 abbiamo preso parte a numerosi Career Day e Tech Event, presentandoci con un nuovo claim, “Insieme facciamo la differenza”, una visual identity rinnovata ed il posizionamento del nostro desk come un Talent Store. Oltre 700 i CV e contatti raccolti nell’ultimo trimestre del 2019 in modalità digital, attraverso una piattaforma che ci ha consentito anche di ottenere in real time feedback dei partecipanti. Con l’obiettivo di creare un ponte tra il mondo accademico e quello professionale, WINDTRE accoglie stage curriculari ed extracurriculari.

Il processo di selezione delle risorse umane in WINDTRE si basa sui principi del merito e delle pari opportunità. Il processo prende avvio da una richiesta della funzione interessata e prosegue con le azioni e le metodologie di selezione più opportune (colloqui individuali, prove, test e assessment) in base al profilo del candidato richiesto. Nel 2019 sono state inserite in azienda complessivamente 120 risorse.

WINDTRE nel 2019 si è focalizzata sempre di più nella acquisizione di **professionalità digitali** fondamentali per le sfide attuali e future dell’azienda, puntando in particolare sull’acquisizione di competenze in ambito Big Data & Analytics e IT Development.

L’OnBoarding è una fase cruciale del percorso dei talenti. Oltre a colmare il gap fra l’esperienza come candidato e l’esperienza come dipendente, il **programma di OnBoarding** aumenta la soddisfazione del dipendente e la retention. L’azienda ha implementato un Programma di OnBoarding dedicato ai neoassunti che prevede:

- una serie di incontri personalizzati del neoassunto con gli stakeholder aziendali per accelerare il processo di induction;
- la partecipazione ad un’esperienza di “shadowing” in un negozio WINDTRE per sviluppare un mindset di orientamento al cliente;
- 6 moduli formativi tenuti da nostri Manager Docenti interni e riguardanti: TELCO Market Scenario & WINDTRE Positioning - WINDTRE Organization in the context of TELCO and Digital Transformation - B2B Market & WINDTRE Innovation Projects - TELCO & WINDTRE Digital Transformation - WINDTRE Cross-functional Strategic Projects - Big Data & Analytics: a Key Asset in WINDTRE BUSINESS Strategy”.

WORKPLACE

Anche nel 2019 WINDTRE 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.

Salute e sicurezza

GRI 403-2

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, WINDTRE intende migliorare progressivamente i propri risultati in materia di salute e sicurezza affinché vadano oltre gli obblighi di legge.

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, WINDTRE può stabilire eventuali modifiche da apportare al relativo Sistema di Gestione interno sempre nell’ottica del perseguimento del miglioramento continuo.

Tasso di infortuni per milione di ore lavorate (n.)	2019	2018	2017
Dipendenti (sul lavoro)	2,7	1,5	2,7
Fornitori (sul lavoro)	0,7	0,5	0,5
Dipendenti (in itinere)	4,7	3,7	5,6
Totale	8,2	5,7	8,8

I NUMERI DELLA SALUTE E SICUREZZA DI WINDTRE NEL 2019

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 WINDTRE**, che garantisce a tutti i dipendenti una copertura sanitaria universale, inclusi i famigliari a carico, i conviventi more uxorio e le coppie di fatto; le prestazioni del fondo per gli interventi chirurgici sono state integrate ad inizio 2019 con una polizza sanitaria, a totale carico dell'azienda, che prevede il rimborso dello scoperto e degli interventi non riconosciuti dal regolamento del fondo;
- **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).

Un posto di lavoro smart e digitale

Tra le iniziative di welfare promosse negli ultimi anni, WINDTRE considera particolarmente importante l'utilizzo di strumenti innovativi atti a migliorare il work-life balance dei propri dipendenti. Oltre alle iniziative già lanciate negli anni precedenti come il telelavoro domiciliare e lo **smart working** che a fine anno è arrivato a coprire circa 3.800 persone, pari al 54% della popolazione aziendale, nel 2019 è anche stata

lanciata l'iniziativa **#time4me**, che prevede varie soluzioni di flessibilità dell'orario di lavoro: *"Part Time"* con riduzione oraria giornaliera per chi ha l'esigenza di dedicare alcune ore fisse giornaliere ai propri impegni familiari/personali, *"Seasonal Off Period"* particolarmente indicata per coloro che hanno bisogno di dedicarsi ad un progetto familiare/personale per un breve periodo di tempo, *"Short Week"* che permette la possibilità di non lavorare mezza giornata, una giornata o due a settimana.

Dal 2018 WINDTRE 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 computer, la fornitura ai dipendenti di cuffie dotate di microfono, l'introduzione di strumenti per le videoconferenze e i software collaborativi, come Skype for Business e MS Teams. Tutti questi strumenti si sono rivelati utili a migliorare l'interazione e la collaborazione tra le persone, oltre che a conseguire una riduzione significativa del numero di viaggi totali svolti dalle persone di WINDTRE. Una riduzione che ha avuto un impatto positivo anche per l'ambiente; si può infatti stimare che le sole modalità di smart working implementate fino al 2019 abbiano già comportato **una riduzione delle emissioni di CO₂ legate agli spostamenti casa-lavoro pari a oltre 850 tonnellate di CO₂** l'anno. Anche grazie alle attività effettuate dal 2018 in poi, l'azienda ha potuto implementare in maniera rapida ed efficace le ulteriori modalità di smart working rese necessarie dall'emergenza sanitaria che ha colpito il Paese nei primi mesi del 2020.

WINDTRE per i più piccoli

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 WINDTRE 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.

WINDTRE 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 2019, hanno partecipato 407 bambini con 618 settimane acquistate 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 2019 questo servizio è stato utilizzato da 176 dipendenti.

Infine, a chiusura delle iniziative dedicate ai figli dei dipendenti, è importante segnalare **#schoolreward**, un premio mensile dedicato ai ragazzi che nell'anno scolastico abbiano conseguito risultati eccellenti nelle scuole secondarie. Nel 2019 l'iniziativa ha premiato 45 ragazzi delle medie e 17 delle superiori.

Elder Care

Il servizio **Elder Care** è rivolto 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 2019 si sono avvalsi di tale servizio 98 lavoratori di WINDTRE.

WINDTRE per Noi

Attraverso la piattaforma **WINDTRE 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:

- **Conciierge:** 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.
- **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.

Sempre a favore della conciliazione famiglia/lavoro, sono inoltre a disposizione dei dipendenti delle sedi principali:

- **Spogliatoi e docce** presso le sedi di Roma e Milano al fine di incentivare l'attività fisica durante l'ora di pausa.

- **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.
- **Fisioterapista, osteopata 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.
- **Biblioteca in azienda**, un book crossing interno all'azienda grazie al quale è possibile donare e prendere in prestito libri consigliati dai colleghi.

Nel 2019 tutti i servizi previsti da WINDTRE per Noi hanno riscontrato un notevole apprezzamento, registrando una percentuale complessiva di utilizzo pari al 75% dei dipendenti. Infine, tra i principali servizi che si sono aggiunti nel corso dell'anno a quelli già disponibili segnaliamo in particolare i seguenti:

- l'apertura di **3 spazi bar** all'interno delle sedi di Milano, Roma e Ivrea;
- l'arricchimento del paniere dei servizi welfare con l'attivazione di un servizio di sportello pensionistico online e on site, **#Thinkofthefuture**, una consulenza di un esperto in ambito previdenziale e pensionistico;
- l'attivazione dell'accordo con **GYMPASS**, che permette a tutte le persone WINDTRE di praticare un'attività fisica a condizioni agevolate.



IL FUTURO CHE CI ASPETTA



IL SETTORE TELCO VERSO UN NUOVO PARADIGMA

[GRI 102-6](#), [GRI 102-15](#)

Il panorama globale dell'industria delle telecomunicazioni sta cambiando sempre più velocemente, portando il settore a confrontarsi con la nascita di un **nuovo paradigma**. Uno scenario tecnologico in continua evoluzione e un mercato estremamente competitivo spingono sempre più gli operatori TELCO a cercare nuove idee e soluzioni per diversificare i loro modelli di Business.

Nel mondo

Il mercato globale delle telecomunicazioni ha raggiunto un valore di quasi **2.700 miliardi** nel 2018, con un tasso di crescita annuale (CAGR) di 4,4% dal 2014, e arriverà a sfiorare i 3.500 miliardi nel 2022⁶.

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, e in particolare del segmento **dati**.

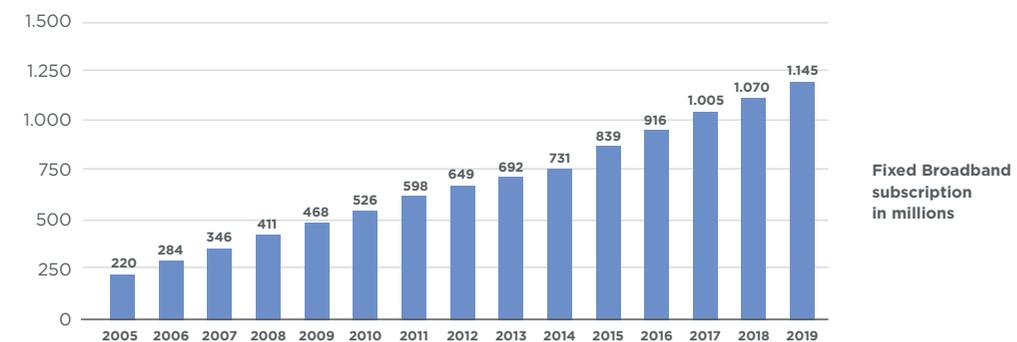
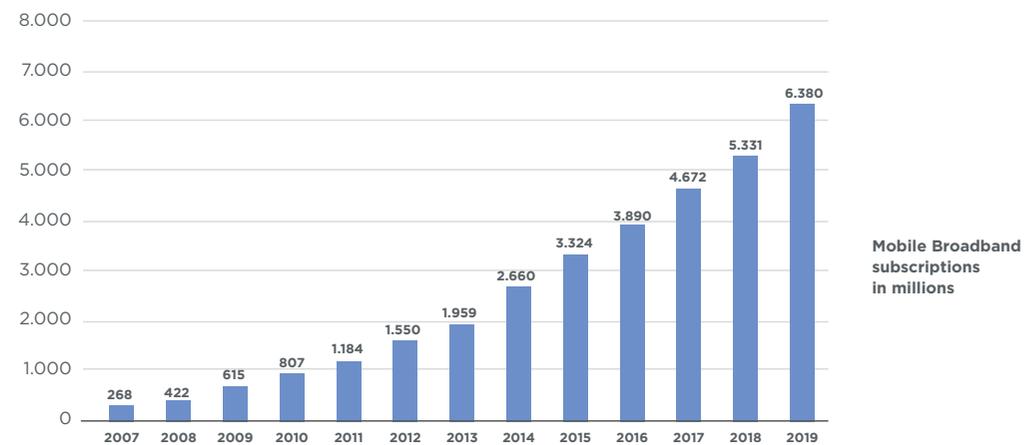
⁶ *Wise Guy Reports (2019) - Telecoms Global Market Opportunities and Strategies to 2022.*

EDUCATION
LIFE
RESPONSIBILITY
INCLUSION

Le aree di lavoro definite con i nostri stakeholder per contribuire agli SDGs nel quadro della Digital Revolution.

PROGRESSIONE NEL MONDO DELLE UTENZE DEI SERVIZI DI BROADBAND A RETE MOBILE E A RETE FISSA FINO AL 2019

(Fonte: ITU, 2019)



Grazie all'intensa competizione di mercato oggi i consumatori possono cambiare operatore sempre più facilmente. Questo in Europa e Nord America ha generato un innalzamento del **tasso di abbandono** medio del 15% e un contestuale abbassamento del ricavo medio per utente⁷.

In questo contesto, le **sfide per la crescita** sono date dalla combinazione di minori risorse disponibili, per effetto della contrazione dei guadagni, e l'esigenza di investimenti sostenuti nel breve-medio periodo. Infatti, lo sviluppo dei servizi Ultrabroadband è direttamente legato agli **investimenti in infrastrutture di rete**, che rappresentano la condizione necessaria per l'erogazione di tali servizi.

Secondo gli analisti del settore⁸, la banda ultralarga sarà l'abilitatore fondamentale della *"digital transformation"*, in cui il valore aggiunto per i provider sarà la **capacità** di supportare un gran numero di connessioni e di traffico dati, più che la copertura e la velocità di connessione, e a fare la vera differenza sarà il **mix tecnologico** offerto con i servizi Ultrabroadband di rete fissa e i servizi 5G di rete mobile.

Il **5G**, per esempio, è una piattaforma che abilita varie applicazioni tecnologiche e che porterà gli attori del mercato a cercare nuovi percorsi di crescita nella **diversificazione** delle loro soluzioni di Business.

L'innovazione dell'offerta dovrà poi allinearsi con la disponibilità delle tecnologie dell'**Industria 4.0**, le cosiddette **4IR Technologies**, come Intelligenza Artificiale (AI), Internet of Things (IoT), Big Data Analytics, Blockchain e Cloud. Secondo il World Economic Forum, queste tecnologie rimodelleranno significativamente l'economia globale, aprendo nuovi mercati come la medicina di precisione, i veicoli autonomi, la logistica 4.0 via droni, e molti altri ancora. Per dare un'idea del potenziale di queste opportunità, si stima che dall'applicazione della sola Intelligenza Artificiale dipenderà la crescita del 14% dell'economia globale da oggi al 2030⁹.

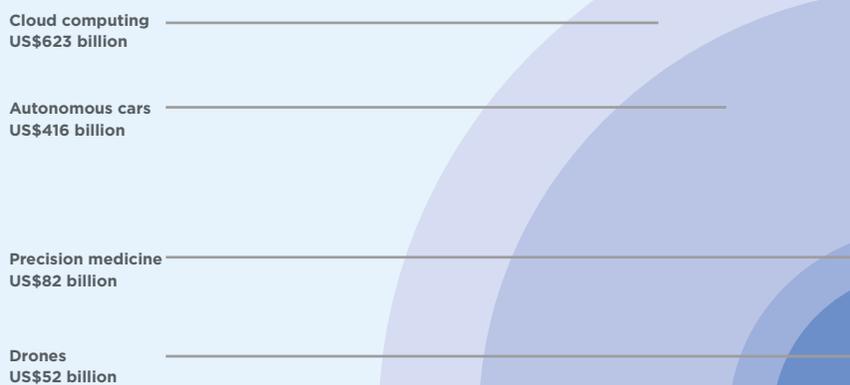
⁷ MCKINSEY (2019) - Telecom operators: Surviving and thriving through the next downturn.

⁸ CORCOM (2019) - Ultrabroadband for Business, la sfida delle TELCO.

⁹ World Economic Forum (2020) - The Global Risk Report 2020.

PROIEZIONI DI ALCUNI MERCATI 4IR AL 2025

(Fonte: World Economic Forum)



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.

Negli ultimi 10 anni il settore TELCO in Italia ha perso quasi il 30% del proprio fatturato¹⁰. Due le ragioni principali: la riduzione dei prezzi, particolarmente evidente in Italia dove, secondo l'ultimo Osservatorio AGCOM, dal 2015 si assiste a una flessione su base annua del -15,8% per i servizi Broadband su rete fissa e del -9,5% sui

servizi mobili¹¹, e la concorrenza da parte dei cosiddetti player Over-The-Top¹² che hanno saputo occupare velocemente fette importanti dei nuovi mercati digitali abilitati dalle reti.

Sul **mercato del fisso**, la contrazione degli accessi è ormai costante. Nel 2019 si registra tuttavia un profondo mutamento nella composizione delle tecnologie utilizzate per la fornitura del servizio. Infatti, se nel 2015 il 90% degli accessi alla rete fissa era in rame, oggi sono meno della metà, grazie all'ascesa di tecnologie come la fibra ottica (FTTC e FTTH), il FWA (Fixed Wireless Access) e le soluzioni xDSL (Digital Subscriber Line)¹³.

¹⁰ CORCOM (2018), TELCO per l'Italia, Report 2018.

¹¹ AGCOM (2019) - Osservatorio sulle Comunicazioni - Quarto trimestre 2019.

¹² 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.

¹³ AGCOM (2020) - Osservatorio sulle comunicazioni, quarto trimestre 2019.

¹⁴ AGCOM (2019) - Relazione annuale al Parlamento.

¹⁵ STAT (2019), Statistiche report anno 2019, Imprese e ICT.

¹⁶ ISTAT (2020) - Censimento permanente delle imprese: i primi risultati.

¹⁷ STAT (2020) - Censimento permanente delle imprese: i primi risultati.

Il **mobile**, invece, registra un aumento complessivo di utenze su base annua dovuto in buona parte alla rapida crescita delle SIM *Machine to Machine* (+3,3 milioni di unità). Con questo termine, spesso abbreviato in **M2M**, si indica un nuovo ecosistema di soluzioni che abilita lo scambio automatico e l'analisi dati in tempo reale tra dispositivi connessi (wireless o via cavo), che abilita il cosiddetto "Internet delle Cose".

Nel mercato italiano, solo nel 2019 gli **investimenti in infrastrutture di rete** sono cresciuti del 17%, per un valore di 8,4 miliardi di euro¹⁴, a seguito dei processi di infrastrutturazione dei servizi Ultrabroadband nella rete fissa, sommati all'avvio dell'implementazione della rete mobile 5G. Questo sviluppo infrastrutturale è fondamentale per recuperare il gap italiano nell'uso dell'ICT, sia a livello di famiglie che di aziende.

Nel 2019, il 74,7% delle **famiglie italiane** hanno accesso a Internet da casa con connessione a banda larga e quattro **imprese** su dieci utilizzano una connessione fissa veloce o ultraveloce¹⁵.

Secondo le ultime analisi Istat, tra il 2016 e il 2018 oltre il 77,5% delle imprese italiane con almeno 10 addetti e il 97,1% di quelle con più di 500, hanno investito in almeno una delle **tecnologie considerate fattori chiave** di digitalizzazione, tra cui troviamo Cloud, IoT, Print 3D, Fibra ottica, Big Data, 4 e 5G, Realtà Aumentata e Virtuale.

Tra il 2019 e il 2021 gli investimenti cosiddetti strutturali (come soluzioni Cloud, connettività in fibra ottica o in mobilità e software gestionali) sono in ulteriore rafforzamento, in primo luogo nella **sicurezza** (+33,5% in termini di numero di imprese) e nella **connessione** al web (+13,1%)¹⁶.

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**. Si tratta di profili che non si trovano necessariamente fuori dall'azienda; per saperlo, tuttavia, occorre conoscere molto bene le competenze presenti all'interno in modo da poter attivare processi di trasformazione professionale e *reskilling*. In Italia, nell'ultimo triennio il livello di adozione di competenze ICT all'interno delle imprese è rimasto stabile e solo il 16% circa delle aziende con almeno 10 addetti impiega esperti ICT¹⁷.

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.

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030

[GRI 203-1](#), [GRI 103-1](#), [GRI 103-2](#), [GRI 103-3](#)

Negli ultimi anni WINDTRE 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, verso la creazione di un futuro sostenibile su scala globale.

In questo contesto, WINDTRE 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.**

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 gli obiettivi 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.

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**, ma anche una grande opportunità per l'organizzazione stessa. Infatti, secondo le ultime statistiche Istat, esiste una forte correlazione positiva tra l'adozione delle tecnologie e la produttività del lavoro, in termini di valore aggiunto per addetto.



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.



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

L'innovazione digitale per gli SDGs

[GRI 203-2a](#)

L'innovazione digitale per gli SDGs è il percorso promosso da WINDTRE 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 **WINDTRE ha delineato lo scenario 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 e dell'ambiente.**

SCARICA IL REPORT L'INNOVAZIONE DIGITALE PER GLI SDGs

Nel 2019 il progetto si è focalizzato 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, WINDTRE ha voluto indagare in modo particolare su come il nostro ruolo 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 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 a un'istruzione e una sanità di qualità per tutti.

Città 5G, città sostenibili è il documento che racconta il viaggio di WINDTRE nel futuro delle città, sintesi emblematica delle sfide e delle opportunità di questo secolo, delle potenzialità e dei limiti della transizione smart e delle implicazioni connesse alle diverse dimensioni della sostenibilità.

SCARICA IL REPORT CITTÀ 5G CITTÀ SOSTENIBILI

Milano Smart City Conference

Nel 2019 WINDTRE è stata partner della 'Milano Smart City Conference', prima edizione dell'importante conferenza internazionale dedicata al futuro delle città intelligenti, che si è svolta dal 13 al 15 Novembre presso l'area "Fiera Milano". Esperti di settore, manager e rappresentanti delle istituzioni si sono confrontati sui temi chiave delle smart cities, delle nuove tecnologie e dei servizi innovativi che caratterizzeranno le città del futuro, grazie allo sviluppo del 5G e alla banda ultralarga.

WINDTRE ha portato alla 'Milano Smart City Conference' uno stand dedicato, in cui i visitatori hanno avuto la possibilità di vedere un filmato in 'Virtual Reality' sull'integrazione delle reti di Wind e di Tre e sullo sviluppo dei nuovi servizi 5G, grazie ai visori "Gear VR 3D". WINDTRE ha ospitato, inoltre, vari partner tecnologici con cui collabora nell'ambito della sperimentazione dei servizi 5G.

MILANO SMART CITY
Il futuro arriva veloce

5G

SMART



SMART

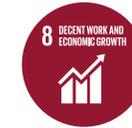


EDUCATION ONLINE



LE NUOVE
GENERAZIONI
E IL MONDO
DIGITALE

GRI 203-1



ONLINE E OFFLINE SENZA CONFINI

GRI 203-2a, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Tra pochi anni la trasformazione digitale avrà rivoluzionato radicalmente il mondo in cui viviamo.

Nel **mondo del lavoro** le macchine svolgeranno quasi tutte le mansioni esecutive oggi affidate agli esseri umani, mentre alle persone verranno chieste nuove competenze. Le **competenze fondamentali** saranno la capacità di leadership, il pensiero critico e la creatività, ma, quale sia il lavoro, sarà necessario **imparare** a muoversi in un mondo dove le tecnologie digitali invadono ogni ambito.

Un tema che, a ben guardare, investirà l'**intera società**, perché quelle stesse abilità serviranno anche nella vita personale, come **cittadini e consumatori**.

GIOVANI
E RIVOLUZIONE
DIGITALE

L'educazione,
strumento chiave
per affrontare
meglio un mondo
che il digitale sta
trasformando.

Tuttavia, in un mondo sempre più connesso, dove **viene meno il confine tra la dimensione fisica e quella digitale**, la gestione della propria identità diventa un tema di fondamentale importanza. **A cominciare dai primi accessi alla rete.**

Web e social media sono ormai parte integrante della vita quotidiana di bambini e ragazzi, offrendo risorse per l'apprendimento, la partecipazione e la creatività. Ma pongono anche nuove sfide ai genitori, agli insegnanti e agli stessi ragazzi.

Fattori positivi	Fattori negativi
+ Trasparenza	+ Pericoli per la Privacy
+ Connessione tra le persone	+ Rischi di "iperconnessione" e "nomofobia"
+ Condivisione delle informazioni	+ Bullismo digitale
+ Libertà di espressione	+ Furti di identità
+ Efficienza nell'utilizzo di macchine e dispositivi, anche pubblici	+ Rischi di mancata trasparenza nel trattamento delle informazioni

WINDTRE per la sicurezza in rete

WINDTRE 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 la 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 2019 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. WINDTRE ha confermato, 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 alle raccomandazioni dell'Agenda digitale per l'Europa e agli obiettivi della strategia della Commissione Europea "Europa 2020", il tema scelto per questa edizione è stato *"Together for a better Internet"*, un invito a riflettere su

quanto Internet sia oggi presente nella vita, nelle relazioni e nelle abitudini dei più giovani e delle loro famiglie.

In occasione del Safer Internet Day 2019, WINDTRE ha lanciato il progetto **"NeoConnessi"**, l'iniziativa di digital e media education del brand Wind rivolta a sensibilizzare i più piccoli ad un utilizzo corretto e responsabile di Internet, per la quale rimandiamo al paragrafo dedicato.

WINDTRE 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.

La 6ª edizione dell'iniziativa è partita da Matera a Gennaio 2019 e ha toccato le principali città italiane, concludendosi a Roma. Complessivamente, gli specialisti della polizia postale hanno incontrato nelle varie edizioni oltre 1 milione e 700 mila studenti, 180.000 genitori e 100.000 insegnanti coprendo gran parte del territorio nazionale.

NEOCONNESSI

NeoConnessi è un progetto educativo che nasce dalla volontà di **accompagnare le famiglie e i docenti nel delicato momento in cui i ragazzi imparano a navigare in Rete**. Il progetto è rivolto ai ragazzi delle classi quinte delle scuole primarie italiane per sensibilizzarli all'uso corretto e responsabile di Internet.

Obiettivo è supportare genitori e docenti nell'affrontare il cambiamento, con un tono divulgativo, empatico e pratico, senza allarmismi ma con l'intenzione di analizzarne le diverse implicazioni. Un percorso che mira a insegnare come **bilanciare fiducia e controllo, comprensione e consapevolezza, apertura e chiusura, ponendo al centro un "contratto formativo"**, condiviso e sottoscritto dalle tre "parti in causa": bambini, genitori e docenti.

Nel 2019 il progetto ha coinvolto **3.750 classi in tutta Italia**, che hanno ricevuto la guida docenti e il "magazine" per i genitori con consigli e informazioni utili. Tra queste sono state inserite tutte le 41 scuole proposte dai dipendenti WINDTRE.

Alla fine del percorso formativo, le classi sono state invitate a partecipare al contest **"Un patto a Tre"** in cui i docenti, i genitori e i figli dovevano stilare un manuale d'uso di Internet. Degli **oltre 1.000 elaborati pervenuti** sono stati selezionati i migliori tre che hanno ricevuto dotazioni informatiche per le scuole di appartenenza.

Nel mese di Maggio 2019 NeoConnessi, inoltre, **ha portato gli esperti nelle scuole per incontrare genitori e docenti** con un tour in quattro città d'Italia: Roma, Milano, Bari, Bologna. Gli incontri, condotti dal giornalista Federico Taddia in conversazione con Rosy Nardone, docente e pedagoga, e Gianna Autullo, psichiatra e psicoterapeuta, si sono sviluppati come una riflessione condivisa con il pubblico che ha posto agli esperti dubbi e domande sulla gestione dei dispositivi da parte dei figli, sull'uso sicuro della Rete, sulle straordinarie opportunità del web, ma anche sui suoi potenziali rischi.

NeoConnessi è anche **un sito Internet** (www.neoconnessi.it), pensato come un magazine online con uscite settimanali basate sui 4 ambiti del progetto (tecnologico, pedagogico, psicologico e didattico), approfondimenti e consigli a cura degli esperti, giochi per i ragazzi, test e molto altro.

Sempre nel 2019 WINDTRE ha lanciato l'App **"Wind Family Protect"**, disponibile per le famiglie con ragazzi under 14 e in grado di soddisfare sia il desiderio dei Junior di essere sempre connessi, sia l'esigenza dei genitori di proteggerli.

LE COMPETENZE PER IL MONDO DEL LAVORO

WINDTRE Academy: Touch 5G Experience

WINDTRE in collaborazione con il Career Service del Politecnico di Milano ha costruito **un percorso di orientamento sulle professioni del futuro**, per offrire ai laureandi in ingegneria la possibilità di acquisire skill gestionali e professionali nell'ambito dei nuovi scenari che si aprono con la tecnologia 5G.

6 Masterclass guidate da una Internal Faculty di Manager e Ambassador di WINDTRE. Un **5G Journey coinvolgente ed interattivo** della durata di 3 mesi, che affronta temi innovativi e tecnologici di grande attualità:

- Strategic evolutions of TELCO industry
- Upcoming innovative services & solutions
- Key role of data - data Governance & data driven strategy

- Technology strategy to support new Business opportunities - 5G spectrum & evolving architecture in core network & transmission
- Network as a key Business enabler - focus on access network
- Operations of the future - the transformation journey - intelligent Operations

Il percorso dell'Academy si è concluso con una giornata celebrativa nella sede di WINDTRE e la consegna degli attestati relativi al percorso intrapreso. Un importante momento di orientamento durante il quale **i nostri manager raccontano la loro esperienza**, rispondendo alle curiosità degli studenti e illustrando le opportunità di crescita e sviluppo in vari ruoli di potenziale interesse per futuri ingegneri. La seconda edizione dell'Academy verrà lanciata nel 2020 e coinvolgerà 30 tra i più brillanti laureandi in ingegneria del Politecnico di Milano.

Intergeneraton Lab

*Intergeneraton Lab è un'iniziativa multi-company (insieme a Terna, Acea e SAS) promossa dal Consorzio ELIS e basata sul coinvolgimento **di persone oltre i 40 anni in progetti di innovazione insieme a studenti delle scuole superiori**. I progetti sono basati sulla modalità di "hackathon", affrontano temi di frontiera, quali la Blockchain e l'Internet of Things e sono finalizzati allo sviluppo di capacità di innovazione nelle persone di età non più giovane, attraverso un'ottica di "ossigenazione" e "contaminazione".*

In queste iniziative sono state coinvolte complessivamente quasi 50 persone di WINDTRE appartenenti a tutte le direzioni dell'Azienda in 3 giornate di attività in presenza.

OnStage

OnStage è l'internship program di WINDTRE: un'offerta formativa strutturata dedicata a laureandi e neolaureati. Nel 2019, alla 4ª edizione hanno partecipato 45 laureandi e neolaureati, 13 dei quali sono stati assunti in WINDTRE al termine del loro percorso di stage. A Settembre 2020 verrà lanciata la 5ª edizione.

L'idea da cui è partita la progettazione dell'Internship Program di WINDTRE è rendere gli stagiaire i veri protagonisti dell'iter formativo. Partendo da questo concept è nato OnStage. Un gioco linguistico ne fa intuire subito i tratti distintivi: se da un lato in francese la parola stage significa tirocinio, dall'altro in inglese lo stage è il palco, e quindi OnStage, sul Palco! Il progetto si compone di numerosi stimoli, pensati con lo scopo di far sì che i giovani stagiaire si mettano continuamente alla prova ed in discussione.

Gli stagiaire iniziano la loro avventura insieme, sperimentano e condividono esperienze facendo rete e sentendosi parte integrante di una comunità, anche a livello aziendale.

Le tappe del viaggio

WELCOME DAY

Una giornata di accoglienza e introduzione all'azienda. La prima impressione è quella che conta e per questo WINDTRE si racconta davanti a una tazza di caffè, alternando giri di tavolo e proiezioni di video. È anche l'occasione per rompere il ghiaccio e creare un primo link con i propri compagni di avventura e con i rispettivi mentori.

PERSONAL BRANDING DAY

Una giornata in cui un Coach professionista tiene un'articolata lezione sul Personal Branding, sia online che offline, con particolare focus su LinkedIn e sulle tecniche di effective communication ed elevator pitch.

INNOVATION & TEAM BUILDING DAY

Per la prima volta la Community si riunisce per trascorrere una giornata in un acceleratore di startup. Un'esperienza emotivamente stimolante che ha la finalità di far nascere una dinamica di team-building e networking tra gli stagiaire. L'incontro e la contaminazione con startupper di successo rappresenta un'occasione per allargare i propri orizzonti confrontandosi con una realtà alternativa a quella aziendale all'insegna dell'innovazione e delle opportunità professionali legate al mondo digital.

CHARITY DAY

Un'esperienza di valore ad alta carica emotiva. Nel trascorrere questa intensa giornata presso un partner sociale, i legami del Gruppo si rafforzano e la collaborazione tra gli stagiaire diventa più fluida e spontanea. Lavorando insieme agli ospiti e operatori delle comunità terapeutiche e cooperative sociali, viene naturale collaborare adattandosi all'ambiente circostante, seppur sconosciuto e lontano dagli schemi quotidiani.

GRADUATION DAY

Giornata dedicata alla restituzione del feedback e alle riflessioni conclusive sull'esperienza formativa.

LUISS EnLabs: la fabbrica delle startup

[GRI 203-2a](#)

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. WINDTRE e l'Università LUISS sono parte del progetto fin dalla sua nascita, nel 2012. A sette anni dal lancio, **LUISS EnLabs ha oggi un portafoglio di oltre 65 startup, che hanno raccolto complessivamente oltre 60 milioni di euro 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 eguali 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 WINDTRE. Tra queste, ad esempio, i prodotti Wind Gamepix, dedicato agli amanti del gaming e sviluppato 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 **Milano LUISS Hub**, inaugurato ad inizio 2018.

WINDTRE presenta Road to 5G

Il 15 Marzo, presso il Milano LUISS Hub for Makers and Students, WINDTRE ha presentato Road to 5G, un evento centrato sui temi dell'innovazione e della digital transformation, in collaborazione con Open Fiber e ZTE. Esperti di settore, studenti, giornalisti, giovani, startupper e visitatori hanno avuto l'opportunità di confrontarsi su come il digitale e l'innovazione stanno radicalmente modificando la nostra vita quotidiana.

Le tecnologie di quinta generazione sono state anche protagoniste degli 'use cases': sicurezza, agricoltura, e-health e Smart Home, che sono stati alcuni degli ambiti che i visitatori hanno potuto esplorare con demo ad hoc che hanno mostrato concretamente le potenzialità e le applicazioni del 5G.

La giornata Road to 5G era inserita all'interno della seconda edizione della Milano Digital Week. Dal 13 al 17 Marzo, la manifestazione ha previsto incontri, seminari, mostre, performance e workshop creati da cittadini, comunità, imprese e istituzioni, e dai protagonisti della trasformazione digitale.



TUTELARE L'AMBIENTE E LA SALUTE



I CONSUMI ENERGETICI

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

Il principale impatto ambientale generato da WINDTRE 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 a 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 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**.

CONNESSIONE
TRA AMBIENTE,
SALUTE
E QUALITÀ
DELLA VITA

Ridurre gli impatti
ambientali e adottare
soluzioni smart
per le città e la salute
delle persone.

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 divenendo 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 4 Marzo 2020 la Commissione Europea ha pubblicato la sua proposta di "European Climate Law", che renderà vincolanti gli

obiettivi definiti nel Green Deal Europeo, per un'economia e una società europea *climate-neutral* entro il 2050. Questo significa che le Istituzioni Europee e gli Stati Membri saranno vincolati - e monitorati - nel prendere tutte le misure necessarie per raggiungere il target, in un'ottica egualitaria, collaborativa e solidale. 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, **WINDTRE 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 monitora costantemente i propri consumi energetici ed è impegnata nella ricerca di soluzioni tecniche e comportamentali utili alla riduzione del proprio impatto ambientale¹⁸. 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.

¹⁸ WINDTRE 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.](#)

Consumi energetici totali (GJ)

	2019	2018	2017
Totale energia consumata	2.959.620	2.989.650	3.171.361
di cui consumi diretti (scope 1)	31.738	34.526	34.682
di cui consumi indiretti (scope 2)	2.927.882	2.955.123	3.136.679

Inoltre, WINDTRE produce energia da fonti rinnovabili grazie a **13 impianti fotovoltaici di proprietà** collegati alla rete nazionale. Grazie ad essi, nel 2019 sono stati autoprodotti 1.300 GJ di energia elettrica.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

I progetti di efficienza energetica

A valle della fusione Wind-H3G, WINDTRE 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 con quelli di ultima generazione ad elevata

efficienza energetica);

- attivazione delle funzionalità di risparmio energetico degli apparati soggetti a carico operativo variabile;
- 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 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 risparmi importanti in termini economici.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA: N° DI APPARATI (BTS) CON TECNOLOGIE DI RISPARMIO ENERGETICO



INSIEME PER L'AMBIENTE

Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni

WINDTRE da anni collabora con WWF Italia sul tema del cambiamento climatico; una partnership che, partendo dall'analisi congiunta delle emissioni di gas a effetto serra rilasciate in atmosfera a seguito delle attività dell'azienda, espresse in tonnellate di CO₂ equivalente, ha comportato negli anni l'impegno di WINDTRE a ridurre le proprie emissioni in atmosfera di gas climalteranti.

Oltre il 90% delle emissioni di WINDTRE è causato dai consumi della rete di telecomunicazioni. Nonostante il forte incremento nei volumi di traffico generato dai clienti, che incidono sui forti consumi indiretti di elettricità acquistata da terzi generati dalla rete, tra il 2017 e il 2019 le emissioni totali generate dall'attività di WINDTRE sono diminuite del 14%, passando da oltre 278.000 a circa 241.000 tonnellate di CO₂ equivalente.

Grazie agli interventi di efficienza energetica effettuati dal 2011 in poi, si stima che l'azienda

abbia in questi anni evitato emissioni per oltre 190 mila tonnellate di CO₂.

Questo calcolo è stato effettuato sulla base dei certificati bianchi ottenuti a valle del processo di ammodernamento degli apparati aziendali, che è stato appunto avviato nel 2011 [GRI 302-4c](#), [GRI 305-5c](#).

Tra 2017 e 2019, inoltre, l'azienda ha più che dimezzato le proprie emissioni per unità di traffico.

Nel 2020 è prevista la definizione di nuovi obiettivi di riduzione nel quadro della partnership con WWF; i nuovi obiettivi dovranno essere allineati con gli obiettivi dell'accordo di Parigi sul clima (c.d. *Science Based Targets*) e capaci di tenere sotto controllo le emissioni a fronte degli ulteriori incrementi attesi nel traffico dati mobile.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



Emissioni di gas serra (ton CO ₂ eq.)	2019	2018	2017
Emissioni totali	241.037	262.919	278.229
<i>di cui indirette</i>	<i>231.628</i>	<i>252.909</i>	<i>268.447</i>

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, **WINDTRE** è impegnata **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.

Sottoscrivendo l'opzione **"WINDTRE e WWF per il Mediterraneo"**, i clienti possono ogni mese donare 50 centesimi a supporto di **#GenerAzioneMare**, WINDTRE 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, WINDTRE partecipa a Marzo di ogni anno ad **Earth Hour**, 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. WINDTRE promuove l'iniziativa verso i clienti e i dipendenti attraverso una campagna web e social dedicata.

L'attenzione inizia nei nostri uffici

WINDTRE 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.*

*Per facilitare la mobilità sostenibile, l'azienda si è dotata di 109 **auto in pool** a cui ogni dipendente può accedere attraverso una App di Corporate car sharing; tra queste **6 sono full electric e 11 ibride**.*

*A fine 2019, inoltre, l'azienda ha lanciato una **campagna LESS PLASTIC COMPANY** per la riduzione della plastica non necessaria negli uffici.*

*La campagna ha comportato la donazione a tutti i dipendenti delle nuove **borracce WINDTRE** e **l'eliminazione delle bottiglie e dei bicchieri di plastica** dagli uffici. Con questo intervento l'azienda conta di **evitare ogni anno rifiuti pari ad oltre 520 mila bottiglie e quasi un milione di bicchieri in plastica monouso**.*

Le soluzioni per i nostri clienti

WINDTRE è attiva anche nel **supporto ai clienti con prodotti e iniziative finalizzate al controllo e alla riduzione dei consumi energetici**, così da generare consapevolezza, efficienza e 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 WINDTRE offre ai propri clienti e alle aziende per consentire loro di sfruttare le opportunità offerte dal digitale per ridurre i loro consumi energetici.

Ad esempio, **il nuovo centralino virtuale**, messo a punto da WINDTRE, è una soluzione smart che aiuta le aziende a ridurre il numero

di Device e gli spostamenti fisici, generando benefici in termini ambientali e di work & life balance per i suoi dipendenti.

E ancora, WINDTRE promuove lo sviluppo di soluzioni in Cloud che aumentano la capacità computazionale, le performance delle applicazioni e la sicurezza dei dati, riducendo i consumi complessivi di energia. Inoltre, favorisce l'utilizzo di Data Center ad alta efficienza e a basso impatto ambientale. Ne è un esempio l'accordo con **Supernap Italia** che, attraverso la co-location, riduce l'impatto ambientale grazie alle tecnologie per ottimizzare l'efficienza in tutte le operazioni, consentendo di conseguire un PUE (Power Usage Effectiveness) molto basso. Supernap utilizza il **100% di energia generata da fonti rinnovabili**; anche per questo motivo i Data Center Supernap sono stati classificati al primo posto da Greenpeace nel suo Clicking Clean Report.

IL MONITORAGGIO DELLE EMISSIONI ELETTROMAGNETICHE

In Italia i limiti normativi per i campi elettromagnetici sono disciplinati dalla legge 22 Febbraio 2001, n. 36 e dal DPCM 8 Luglio 2003, che stabiliscono valori molto cautelativi in tutte le zone residenziali a permanenza superiore alle quattro ore giornaliere (6 V/m come valore medio giornaliero).

Tale limite è molto inferiore ai limiti raccomandati dal Consiglio dell'Unione Europea (1999/519/CE) che si basano sulle linee guida ICNIRP (**International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection**), organismo internazionale accreditato per la valutazione degli effetti dei campi elettromagnetici sulla salute umana.

Le linee guida ICNIRP indicano, infatti, 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.

In Italia, quindi, i limiti normativi per i campi elettromagnetici sono nettamente più cautelativi. Sebbene il limite in termini di campo elettrico sia infatti 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.

Se poi ci confrontiamo con la media degli altri Paesi europei, per alcune bande di frequenza le differenze nei valori massimi consentiti sono fino 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). WINDTRE monitora costantemente e con attenzione il rispetto dei limiti previsti dalla legge e tutte le analisi ad oggi effettuate sui propri impianti confermano valori di emissioni elettromagnetiche sempre inferiori rispetto a quelli stabiliti dalla normativa italiana.

Per i nuovi impianti, così come per gli ampliamenti di quelli esistenti, WINDTRE effettua un monitoraggio preventivo delle emissioni elettromagnetiche per garantire che il livello di emissioni complessivo nell'area interessata rimanga entro i livelli previsti dalla normativa anche a valle dell'intervento. Una volta acquisite le autorizzazioni da parte degli enti competenti (ARPA, Comune, Sovrintendenze ecc.) l'azienda attua il **monitoraggio costante dei contatori** per garantire che gli apparati non superino il livello di potenza e di emissioni stabiliti per l'area in oggetto.

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 12/12/2014¹⁹, che richiede la verifica della potenza media oraria e giornaliera.

WINDTRE 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, nell'approfondimento scientifico di questo aspetto, anche grazie al supporto dell'associazione di categoria ASSTEL.

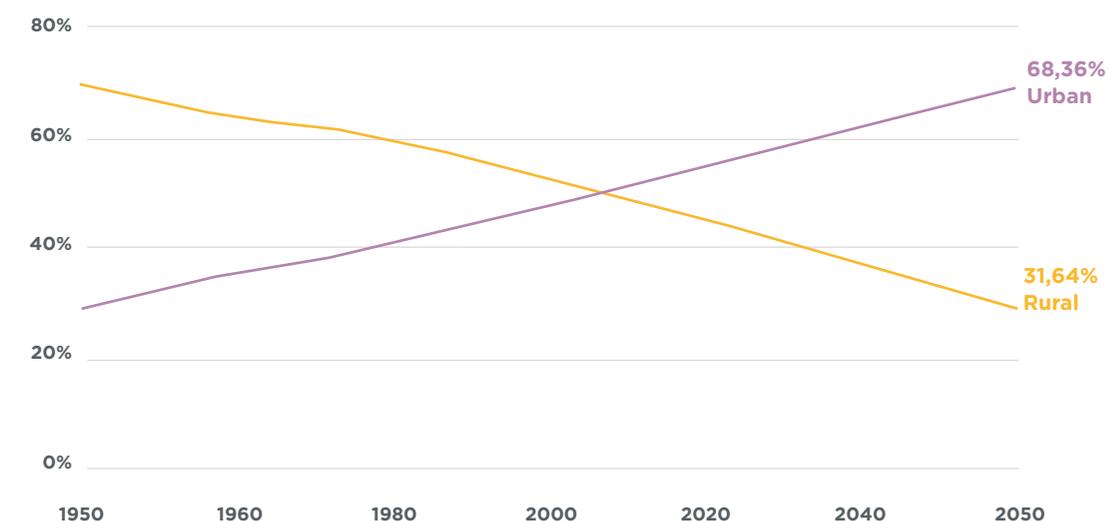
SMART CITY, SMART LIFE

Da oltre un secolo sempre più persone, per scelta o per lavoro, decidono di vivere in città. Una tendenza che, nata nel secolo scorso e alimentata dall'aumento demografico, non accenna a diminuire.

Nel 2050 il 68% della popolazione globale vivrà in città, probabilmente in una

"smart city" dove, grazie alle tecnologie digitali, i servizi saranno più efficienti, le attività economiche più sostenibili, la qualità della vita decisamente migliore grazie all'enorme quantità di dati che le reti leggeranno per gestire i flussi di energia, beni e traffico in tempo reale.

Variazione della popolazione in aree rurali e urbane a livello globale tra il 1950 e il 2050 (previsione).

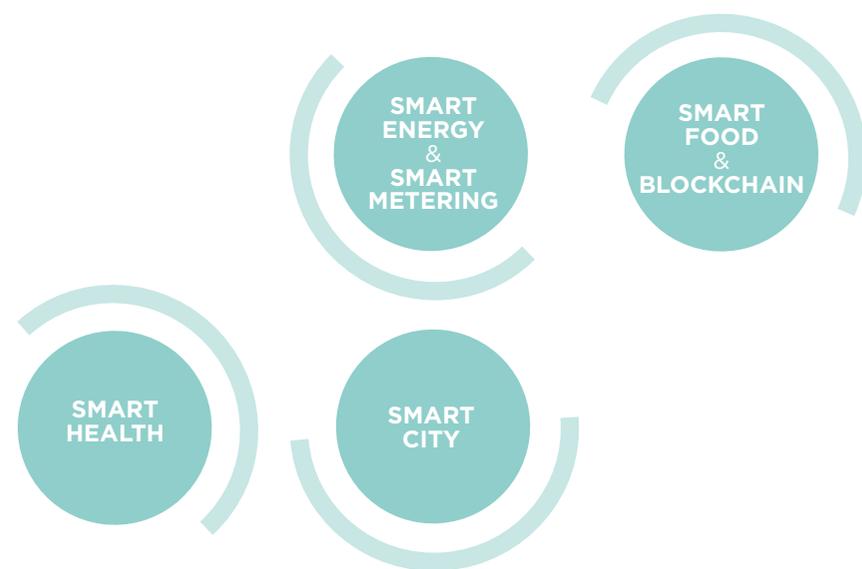


Fonte: Elaborazione di Our World in Data sulla base dei dati UN World Urbanization Prospects (2018).

¹⁹ 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).

Nei vari settori dell'industria, della produzione e distribuzione dell'energia, dei trasporti, dell'agricoltura, della Pubblica Amministrazione, WINDTRE 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**).



La Città 5G

Una rivoluzione cambierà le nostre città, trasformandole in luoghi digitali per cittadini digitali.

Per scoprire il nostro contributo alle città del futuro si rimanda anche al primo capitolo di questo Bilancio.

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.

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.

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

Grid 4.0

La rete di distribuzione sarà equipaggiata con sensori connessi per rilevare informazioni di ambiente (temperatura, umidità, ecc.) e vibrazione degli apparati in real-time.

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.

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.

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.



Un esempio di E-Health: il progetto Activage

Il progetto **Activage**, nato a fine 2016, è un 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 WINDTRE svolge il ruolo di partner tecnologico, partecipando alla progettazione del servizio e contribuendo a identificare e sviluppare le migliori modalità di analisi dei dati raccolti. Le analisi dei dati di monitoraggio a distanza di parametri fisiologici e ambientali raccolti con sensori (IoT) 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.**

WINDTRE al termine del 2019 ha presentato la nuova proposta progettuale BRAINE per ottimizzare le slice di rete con analisi Big Data e tool di intelligenza artificiale: il progetto inizierà a metà 2020.

ExpoMove, la mobilità del futuro

*Nel 2019 WINDTRE è stata partner di ExpoMove, il primo grande evento dedicato alla **mobilità elettrica e sostenibile** che si è tenuto a Firenze, dal 9 al 12 Aprile, presso la Fortezza da Basso. Nel corso dell'appuntamento si è parlato di smart cities, di nuovi servizi per la mobilità, di evoluzione della green economy e delle diverse esperienze avviate, in questi ambiti, in alcuni Comuni italiani. Nello stand di WINDTRE, i visitatori hanno potuto vedere, grazie ai visori "Gear VR 3D", un filmato in 'Virtual Reality' sull'integrazione delle reti di Wind e Tre e sullo sviluppo dei nuovi servizi 5G. In un'area dedicata, WINDTRE ha ospitato anche due startup legate al mondo della mobilità elettrica:*

***Smart Mobility**, startup nel programma di Luiss EnLabs, acceleratore d'impresa di cui WINDTRE è partner, ha illustrato il servizio di mobilità condivisa multi-veicolo. Nello stand, in particolare, è stato possibile visionare, in anteprima, una bike elettrica con batteria portatile.*

***Scuter**, startup partecipata da LVenture Group, ha presentato invece un servizio di mobilità condivisa, basato sull'innovativo veicolo a tre ruote, pensato esclusivamente per lo sharing. Lo smart scooter si guida senza casco, è controllato da Smartphone ed è regolato da blockchain. È stata inoltre esposta una 'fat bike' a pedalata assistita, prodotta da Italmoto, che ha potuto essere provata dai visitatori.*



RE SPON SIBILI TY

LAVORARE
CON INTEGRITÀ,
GARANTIRE
LA SICUREZZA

[GRI 102-12](#)



GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE

Pur non essendo quotata in borsa, WINDTRE 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 practice internazionali e andando oltre la mera conformità a leggi e regolamenti [GRI 102-16](#).

APPROCCIO
INTEGRATO A
CORRETTEZZA E
TRASPARENZA

Garantire
il presidio
dei processi
aziendali a tutela
di tutti gli
stakeholder.

WINDTRE 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** (<https://www.windtregroup.it/IT/governance/Codice-Condotta-mo.aspx>) 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.

WINDTRE ha adottato, per ciascuna società del Gruppo, 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 ed è aggiornato periodicamente così da rispondere in modo efficace ai requisiti di legge e ai cambiamenti organizzativi. WINDTRE ha inoltre nominato un **Organismo di Vigilanza** collegiale composto da due professionisti esterni e 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, WINDTRE 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.

WINDTRE ha posto in essere una Procedura di Due Diligence sui Business Partners che prevede, in base al livello di rischio, opportune e adeguate verifiche preventive sui Business Partner. La procedura prevede un processo di verifica e valutazione del rischio reputazionale, propedeutico all'avvio di un rapporto commerciale con un Business Partner.

Tale verifica si fonda sulla raccolta 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.



Proprio per sottolineare e potenziare il proprio impegno nella lotta alla corruzione, inoltre, **WINDTRE ha aderito nel corso del 2019 a Transparency International Italia**, capitolo italiano della più grande organizzazione a livello globale che si occupa di prevenire e contrastare la corruzione.

Il conflitto d'interesse

Nel 2017 WINDTRE 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.

Al fine di rendere maggiormente efficace la procedura, inoltre nel 2018 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 Direttore Audit, Compliance 231 & Risk Management 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 trasparenza nelle relazioni istituzionali

WINDTRE ha da tempo intrapreso un rapporto collaborativo con le istituzioni nazionali, locali ed europee al fine di favorire lo sviluppo

tecnologico ed economico del Paese nel pieno rispetto dei propri valori aziendali.

Le relazioni esistenti tra WINDTRE e le Istituzioni sono volte a rappresentare le principali tematiche del mercato di riferimento e a segnalare le implicazioni che un determinato provvedimento potrebbe determinare su WINDTRE e su tutto il settore delle telecomunicazioni.

A tal fine, la costante attività di monitoraggio normativo realizzata dall'azienda, ha l'obiettivo di analizzare tempestivamente le opportunità e i possibili impatti critici sul mercato delle telecomunicazioni. A valle di ciò, WINDTRE rappresenta la propria posizione e le eventuali proposte di modifica ai provvedimenti in corso di analisi presso le competenti sedi istituzionali.

Va inoltre precisato che **WINDTRE non concede finanziamenti di alcun genere a politici o ai loro partiti**, si astiene da qualsiasi forma di pressione illecita a esponenti politici e non sponsorizza eventi che abbiano fine di propaganda politica.

WINDTRE, inoltre, pone massima attenzione alle relazioni con le **Associazioni dei consumatori e degli utenti**, riconosciute a livello nazionale nel CNCU, con cui ha attivato da diversi anni un dialogo virtuoso, orientato alla tutela degli interessi dei consumatori, in un contesto di leale e trasparente collaborazione e informazione reciproca. La volontà di conoscere meglio le esigenze dei consumatori stimola le relazioni istituzionali di WINDTRE con le rappresentanze delle associazioni stesse, in un percorso di confronto costante, da cui ha tratto beneficio

favorendo una maggiore consapevolezza ed informazione dei servizi rivolti ai clienti.

Risk Management

WINDTRE si è dotata di una struttura organizzativa per il presidio del processo di **Enterprise Risk Management** che opera in coerenza con le Policy del Gruppo CKHH e con le best practice internazionali.

Due volte l'anno l'azienda svolge un'attività di "Risk and Internal Control Self Assessment", con l'obiettivo di:

- identificare i rischi che potenzialmente possono avere un impatto sui processi aziendali e in generale sulla società e sul Business e valutarli in termini di impatto e probabilità;
- identificare e valutare eventuali azioni mitigative in essere o pianificate dal management in risposta ai rischi identificati e successivamente riscontrate attraverso verifiche di "audit";
- aggiornare e mantenere il registro dei rischi aziendali ("risk universe");
- inviare al Gruppo CKHH una reportistica semestrale (c.d. Risk Management and Internal Control Assessment and Declaration).

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

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Il Sistema di Gestione Integrato di WINDTRE, 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 WINDTRE 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

Nel corso del primo semestre del 2019 WINDTRE ha ottenuto il rinnovo triennale della certificazione SA 8000, che ha comportato interviste ai dipendenti e audit di funzione e di sito su sedi distribuite su tutto il territorio nazionale.

Per tutti gli altri schemi di certificazione nel corso dell'anno sono state svolte le attività di mantenimento e miglioramento previste dalle norme con il coinvolgimento di tutte le direzioni aziendali.

Il 2020 vedrà l'azienda impegnata nell'adeguamento ai nuovi standard internazionali ISO 45001 della norma OHSAS 18001 (Salute e Sicurezza dei lavoratori), nel rinnovo triennale dei certificati relativi ad essa e alla certificazione ISO 27001 (servizi Cloud, Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto), e nella conferma annuale di validità per le restanti certificazioni che compongono il Sistema di Gestione Integrato.

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 2019 sono 736 i fornitori qualificati di WINDTRE.

WINDTRE 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 e con un focus particolare sui fornitori che svolgono attività ad impatto ambientale potenzialmente elevato.

Nell'ambito del Sistema di Gestione **SA8000** WINDTRE ha effettuato verifiche su un campione di fornitori, somministrando un questionario ad hoc per analizzare le seguenti tematiche:

- **responsabilità sociale** SA8000, consistenza, distribuzione in base al genere e al livello, inquadramento contrattuale, quantità di ore lavorate, modalità di gestione degli straordinari, eventuali benefit;
- **politiche ambientali**, ISO 14001, certificazioni possedute, procedure di qualifica;
- **salute e sicurezza sul lavoro**, ISO 45001, analisi condotte sui livelli di stress e sul microclima interno;
- **qualità**, ISO 9001;
- **sicurezza delle informazioni**, ISO 27001.

Dall'attività non si sono registrate rilevanti difformità con lo Standard SA8000. L'attività è stata l'occasione per sensibilizzare su tematiche (Divulgazione Codice Disciplinare e adozione Codice Etico) funzionali ad una efficace conformità alla norma.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



LA PROTEZIONE 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.

[GRI 103-1, 103-2 e 103-3](#)

Il tema della **Privacy e della sicurezza dei dati** è rilevante per WINDTRE 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 WINDTRE 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, delle informazioni così come il rispetto della Privacy e delle recenti normative in tema di Cybersecurity, nell'interesse dei clienti e dell'azienda stessa.

La politica aziendale sul tema della Privacy e sicurezza dei dati mira innanzitutto a garantire la conformità normativa, con riferimento al contesto legislativo sia nazionale che comunitario, tenendo conto dell'introduzione del nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) approvato nel 2016 ed entrato in attuazione lo scorso 25 Maggio 2018 e anche dell'introduzione della nuova normativa sui temi della Cybersecurity. Inoltre, WINDTRE 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'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 Provac-by-design e by-default, è presente la procedura definita per gestire i casi di Data Breach, la procedura di richieste dell'interessato, la procedura di nomina a responsabili interni del trattamento, la procedura di training, la procedura di verifica dei responsabili del trattamento.

WINDTRE 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.

In ottemperanza al GDPR l'azienda ha attuato anche il **registro interno dei trattamenti** tramite specifiche interviste attuate ad oltre 100 unità organizzative aziendali. Il registro, disponibile per eventuali richieste da organi competenti, è stato aggiornato anche nel corso del 2019 secondo una modalità automatizzata, con la compilazione di circa 180 questionari relativi a ciascun Designato o persona autorizzata al trattamento dei dati nell'ambito delle proprie attività.

Dal punto di vista delle **policy di sicurezza**, nel corso dell'anno l'azienda ha definito e attuato processi e procedure a tutela delle infrastrutture critiche in ottemperanza alle nuove normative in tema di sicurezza nazionale, e in particolare alla "Politica per l'applicazione delle Misure di sicurezza e integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi".

Nel corso dell'anno sono state emesse le nuove regole per garantire un corretto, consapevole e responsabile accesso ai sistemi informativi aziendali. Inoltre, nell'ambito delle attività svolte da Terze Parti, sono state fornite un insieme di norme ed indicazioni cui riferirsi nella fase di stipula di contratti, per assicurare la conformità con i requisiti legali e di sicurezza delle informazioni in fase di esecuzione delle attività, e i requisiti per la Sicurezza delle Informazioni che la Terza Parte sarà tenuta ad osservare per garantire un livello di sicurezza adeguato.

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. **Gli investimenti per la sicurezza dei dati e dei sistemi nel solo 2019 sono stati prossimi ai 10 milioni di euro.**

In particolare, WINDTRE ha lavorato per rafforzare i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi, introducendo nei cicli di sviluppo applicativo e sistemistico il concetto di **Security by Design** che si traduce nel prevedere sin dalle fasi di formulazione dei requisiti, e poi nella pratica di disegno delle soluzioni, criteri di sicurezza proporzionali al livello di esposizione dei dati dell'Azienda e dei clienti.

Sempre nel capitolo delle misure preventive, è stata perfezionata l'estensione dei criteri di sicurezza nell'intera **supply chain**, andando a verificare tramite apposite check list che anche i fornitori selezionati implementino adeguate misure per la tutela della sicurezza dei dati.

In accordo al piano di lungo periodo definito negli anni precedenti, nel corso del 2019 sono stati potenziati i processi finalizzati all'individuazione preventiva di possibili minacce ai dati e alle dotazioni informatiche (**attività di Cyber Intelligence**), con l'analisi continuativa sia di dati estratti da "sonde" sui sistemi aziendali sia dei bollettini di warning su possibili minacce informatiche presenti su Internet emessi da istituzioni nazionali ed internazionali.

Il Garante della Privacy

Nel 2019 la Società ha ricevuto una sola ispezione da parte del Garante della Privacy. Si è trattato di un accertamento sulla catena di vendita ed in particolare sull'attività svolta da parte di un Agente in qualità di Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali. WINDTRE inoltre nell'ambito delle proprie funzioni di Titolare del trattamento ha rafforzato l'attività di vigilanza nei confronti dei propri Responsabili Esteri prevedendo rigide procedure e puntuali processi al fine di garantire una Governance totale sui dati di cui è Titolare.

Per quanto concerne le telefonate a scopo commerciale non autorizzate dal destinatario, la sempre maggiore attenzione di WINDTRE al fenomeno è dimostrata dal trend, sempre in diminuzione, delle richieste di informazioni provenienti dal Garante 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.

Sempre nel contesto del potenziamento delle verifiche di sicurezza, è stato incrementato il livello di protezione software sulle workstation dei dipendenti e nei negozi di proprietà, e sui sistemi accessibili via Internet che erogano i servizi critici alla clientela.

Un'altra area di lavoro importante è stata quella del rafforzamento della difesa attiva dei dati e degli asset aziendali. In questo ambito svolge un ruolo fondamentale il **SOC (Security Operation Center)** che, tramite l'utilizzo di diversi sistemi di monitoraggio e controllo, svolge un'attività continuativa e in tempo reale di protezione e neutralizzazione delle minacce, tramite anche l'utilizzo di tecnologie avanzate di data analysis e di process automation.

Da questo punto di vista, in particolare, sono state ampliate e sviluppate le capacità di rilevazione di criticità, con il perfezionamento e l'espansione dell'ambito di supervisione di sistemi che "post" elaborano dati ed eventi rilevati sulle piattaforme WINDTRE e, applicando algoritmi specifici, forniscono allarmi e applicano, ove possibile, correttivi in modalità automatica (**SIEM: Security Information and Event Management**).



INCLUSION



NESSUNO
DEVE RIMANERE
INDIETRO



Le tecnologie digitali rappresentano una **straordinaria opportunità di inclusione** per chi è più svantaggiato. Inoltre, la stessa **accessibilità** a una **rete stabile, affidabile e veloce** diventa un fattore decisivo in termini di **benessere e pari opportunità**.

Internet è sempre più accessibile e sarà presto un diritto acquisito anche per le economie meno sviluppate. Il 53% della popolazione globale oggi può raggiungere la rete ed è un numero destinato ancora a crescere: secondo le previsioni, nel giro di pochi anni il 90% della popolazione globale avrà accesso regolare alla rete.

Una delle principali sfide che il mondo deve affrontare è quella del cosiddetto **digital divide**, una forma di discriminazione che minaccia di escludere parte della popolazione al progresso sociale ed economico globale a causa del difficile accesso alle nuove tecnologie.

IL DIGITALE
COME
STRUMENTO
DI INCLUSIONE

Combattere il
«digital divide».
Fornire le soluzioni
e gli strumenti per
garantire benessere e
inclusività.

La società dell'informazione può essere funzionale ad abbattere molte barriere. Già oggi, grazie alle possibilità offerte dalle tecnologie digitali, persone fino a ieri escluse possono partecipare alla vita sociale ed economica della comunità.

Inoltre, la diffusione delle tecnologie digitali è in grado di ridurre le barriere all'integrazione sociale delle categorie più svantaggiate, attraverso soluzioni di tecnologie accessibili. Basta pensare alle possibilità che la tecnologia può offrire per valorizzare le capacità dei disabili o sopperire alle "insufficienze" legate all'avanzare dell'età.

WomenHack

WINDTRE ha ospitato il primo evento a Roma di "WomenHack", l'iniziativa che promuove l'uguaglianza di genere in ambito ICT&Tech e aiuta le donne a entrare in contatto con aziende impegnate nella diversità sul posto di lavoro. L'innovativa iniziativa di Networking & Recruiting si è tenuta il 31 Gennaio, presso la sede romana di WINDTRE, dove un centinaio di candidate hanno avuto la possibilità di incontrare, in un'unica occasione, oltre dieci aziende ICT&Tech e scoprire le relative opportunità di lavoro. Con questo evento, organizzato dalla società di San Francisco "WomenHack", WINDTRE mira a promuovere e a sostenere l'inserimento delle donne nel mondo dell'Information Technology.

Per Rossella Gangi, Direttrice Human Resources di WINDTRE: "Si è trattato di un'importante occasione di networking interaziendale e conoscenza di opportunità concrete, che mette in contatto le aziende con professioniste al femminile che lavorano nel campo dell'IT. WINDTRE ha aderito con entusiasmo a questa iniziativa che, in linea con i valori della nostra azienda, crea occasioni di confronto e condivisione volte a valorizzare il merito e a ridurre il gender gap negli ambiti tecnologici".

DISABILITY MANAGEMENT

GRI 203-2a

Nel 2019 WINDTRE ha incrementato la propria attenzione al tema dell'inclusione delle persone con disabilità attraverso la nomina di un **Disability Manager**. Tale figura, nella persona di Paolo Berro, è il riferimento aziendale per la gestione delle tematiche di disabilità e per la promozione, sia all'interno che all'esterno dell'azienda, di azioni, progetti ed analisi volti a migliorare le condizioni di lavoro e l'utilizzo di strumenti tecnologici per le persone con disabilità.

Paolo Berro è affetto da tetraplegia a seguito di un incidente d'auto nel 1998. Laureato in ingegneria meccanica e logistica, è stato assunto da Wind nel 2002 ed ha sempre operato in telelavoro prestando la propria attività nei reparti di ricerca e sviluppo. Cavaliere al merito della Repubblica per meriti nel sociale e consigliere speciale dell'allora vicepresidente della Commissione Europea e commissario al turismo e trasporti dal 2011 al 2015, è uno dei massimi esperti su disabilità e innovazione, ed è autore di numerosi progetti di innovazione in tema di disabilità e accessibilità.

Attraverso il **Disability Hub**, spazio appositamente creato all'interno della Intranet aziendale, Paolo Berro fornisce supporto alle richieste dei colleghi e promuove informazione e sensibilizzazione sui temi della disabilità e delle tecnologie a supporto.

Oltre a richiedere assistenza nell'ambito del Disability Hub le persone WINDTRE possono, inoltre, ricevere assistenza personalizzata sul

territorio attraverso il servizio "Al tuo fianco", che permette di ricevere una consulenza assistenziale e professionale dedicata per i propri bisogni o quelli dei propri familiari. Il servizio mette a disposizione una rete territoriale di esperti, che dopo una visita presso il domicilio o il posto di lavoro della persona richiedente, elaborano con lui la soluzione migliore attraverso la conoscenza dei servizi socioassistenziali disponibili in loco.

IL CARCERE DI BOLLATE

Le ricerche sui detenuti dicono che se durante il periodo della pena si realizzano inserimenti in percorsi di formazione e lavoro offrendo effettive opportunità di crescita professionale, il dato di recidiva una volta lasciato il carcere crolla enormemente.

Bee4 è un'impresa sociale fondata nel 2013, grazie all'intuizione e alla determinazione di un gruppo di soci fondatori con in mente un'idea di impresa sociale concreta, votata alla sostanza. Da Luglio del 2016, Bee4 è partner di WINDTRE e opera, in convenzione, all'interno della Casa di Reclusione di Bollate a Milano. Bee4 nasce per rispondere in maniera seria e concreta alla domanda di lavoro qualificato proveniente dalle persone che vivono parentesi della loro vita all'interno di luoghi di pena, con l'obiettivo ultimo di rendere il carcere un luogo da cui si esce migliori di come si è entrati.

Attualmente per WINDTRE lavorano un totale di 21 persone detenute nel Carcere, più quattro persone di staff.

UNA RETE PIÙ INCLUSIVA

I detenuti si occupano di tre attività con impatto sia sul mercato residenziale che su quello Business:

- **digitalizzazione dei documenti cartacei** (fax, raccomandate, pec): servizio di digitalizzazione archivi, che passa dalla preparazione e dalla scansione dei documenti, all'indicizzazione e allo stoccaggio;
- **gestione delle chiamate inbound** relative all'assistenza tecnica: risposta a chiamate inbound di clienti che hanno necessità di assistenza su un terminale non funzionante;
- **attività di back office** legata alle richieste dei clienti, ad esempio disattivazioni di utenze.

Nel corso del 2019 i volumi di alcune attività si sono incrementati; tra questi, ad esempio, il più frequente utilizzo di comunicazioni ufficiali in forma digitale ovvero tramite pec, che è cresciuto negli ultimi 12 mesi di circa il 40%.

Lo sviluppo globale di una rete più efficiente e capillare apporterà una serie di significativi sviluppi. Accanto ai miglioramenti generali in termini di **efficienza, produttività e sostenibilità ambientale**, la rete è infatti potenzialmente in grado di produrre **numerosi benefici** per alcuni segmenti della popolazione, oggi esclusa. Le persone che vivono in aree svantaggiate o più remote, i disabili, gli individui in cerca di impiego o di nuove possibilità, gli anziani, **le piccole imprese** lontane dai mercati, per motivi diversi vedranno accrescere le proprie possibilità di partecipazione, accesso ai servizi e alle opportunità.

Per WINDTRE promuovere una rete più inclusiva significa continuare a cercare idee e soluzioni che consentano:

- maggiore partecipazione alla crescita globale da parte di persone situate in aree remote o svantaggiate;
- maggiore accesso a conoscenza, competenze e occupazione;
- maggiore partecipazione civica e informazione;
- maggiori opportunità di Business;
- migliore accesso a sanità e servizi pubblici.

INSIEME SIAMO PIÙ FORTI

[GRI 203-1](#)

WINDTRE sostiene l'importanza di collaborare attivamente nella comunità e coinvolge i propri clienti e dipendenti in iniziative di solidarietà che prevedono la partecipazione attiva dell'azienda. Una serie di attività in questo senso fa parte ormai della cultura aziendale e sono da considerarsi come prassi consolidate.

Da molti anni WINDTRE 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 di 2 euro con l'invio di SMS dal loro cellulare e di 2 euro, 5 euro o 10 euro tramite chiamata da rete fissa. I fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto. Nel 2019 WINDTRE **ha raccolto e interamente versato alle Onlus una cifra complessiva pari ad oltre 2,7 milioni di euro** sostenendo complessivamente 113 iniziative in ambito sociale e umanitario quali ad esempio la ricerca scientifica, l'infanzia, il sostegno ai Paesi in via di sviluppo, il contrasto alla violenza sulle donne e la tutela dell'ambiente naturale [GRI 203-2a](#).

SMS Solidale	2019	2018	2017
Numero di iniziative sostenute (n.)	113	129	126
Raccolta complessiva (mln €)	2,75	2,7	3,5

Attraverso **“L'opzione Solidale”** WINDTRE integra i temi sociali ed ambientali nella propria proposta verso il cliente. I clienti che aderiscono all'iniziativa contribuiscono con 50 centesimi al mese dal proprio conto telefonico 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.

Nel 2019, in continuità con quanto fatto nel 2018, WINDTRE e i suoi clienti hanno sostenuto 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.

Con l'iniziativa **"Insieme Si Può"**, anche nel 2019 tutti i dipendenti WINDTRE 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 vengono sottoposte al vaglio di un apposito Comitato (composto da dipendenti WINDTRE delle funzioni aziendali Legale, Finanza, Regolamentare e Compliance) che controlla gli aspetti legali e organizzativi delle Onlus proponenti e la rispondenza dei progetti presentati ai requisiti richiesti dal regolamento dell'iniziativa. Nell'**edizione 2019** - che ha avuto un particolare **focus sull'inclusione sociale** - questa attività ha portato il Comitato ad ammettere 14 progetti dei 19 presentati alla votazione finale sulla Intranet aziendale.

Dopo **quasi 3 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 euro ciascuno, sono stati: **"La fabbrica della gioia"** laboratorio ludico creativo per ragazzi diversamente abili; **"L'isola che c'è. Insieme senza barriere"** per la creazione di un

centro di interazione tra bambini normodotati e portatori di handicap; **"Voglio andare a vivere in campagna"** per finanziare la creazione di un'azienda agricola per l'impiego lavorativo di persone disabili e **"(io) Riparo"** per la ristrutturazione del vivaio presente all'interno del carcere di Bollate.

Una prassi consolidata sono anche le giornate dedicate alla **donazione del sangue** da parte delle nostre persone, che WINDTRE, con la preziosa collaborazione della Croce Rossa Italiana e dell'Avis, organizza due volte l'anno presso le principali sedi aziendali (Roma, Milano, Ivrea e Pozzuoli). Un piccolo gesto con impatti importanti, al quale le persone dell'azienda partecipano sempre numerose.

Sempre in tema di tutela della salute, quasi 700 dipendenti WINDTRE hanno 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. WINDTRE effettua una "matching donation" corrispondente a quanto versato dai dipendenti per le iscrizioni.

I **Charity Day**, invece, sono le giornate di beneficenza organizzate nelle nostre principali sedi ed online, in collaborazione con diverse Onlus. Oltre alle vendite organizzate per Natale e per Pasqua, a Marzo le nostre sedi hanno ospitato la vendita delle Orchidee di Unicef, mentre a Ottobre quella delle Mele di AISM.



Il Bilancio di Sostenibilità testimonia, anno dopo anno, l'impegno di WINDTRE 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 2019 (1° Gennaio - 31 Dicembre) e sono messe

a confronto con i dati relativi al 2018 e al 2017, laddove possibile [GRI 102-51](#) e [GRI 102-52](#). I dati economici e finanziari e i principali indicatori sono in linea con quanto riportato nel reporting package che la società fornisce al proprio Azionista [GRI 102-1](#), [GRI 102-45](#) e [GRI 102-50](#). Il presente documento è stato redatto in conformità con i GRI Standards: opzione Core. Il Global Reporting Initiative è considerato oggi lo

standard più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione di carattere non finanziario [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](#).

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, degli interessi e delle aspettative dei nostri stakeholder che intercettiamo attraverso numerose iniziative di ascolto e coinvolgimento, del punto di vista del Management. A partire da una prima rosa di temi potenzialmente rilevanti, nel 2017 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](#). 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](#). Per l'elenco dei temi materiali oggetto del presente documento e la correlazione con i topics del GRI si rimanda all'Appendice. La raccolta delle informazioni e i relativi contenuti riportati all'interno del presente documento sono stati preparati in collaborazione con tutte le persone di WINDTRE, 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 Direzione External Affairs & Sustainability ha coordinato il progetto, assicurando un risultato organico. L'indice delle disclosures GRI rendicontate è riportata in coda a questo documento. Per ulteriori dettagli sui contenuti riportati e le metodologie di calcolo e si rimanda all'Appendice. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la Funzione CSR di WINDTRE ai seguenti recapiti [GRI 102-53](#):

SEZIONI	I TEMI CHE CONTANO	SDG
WINDTRE LA RETE PIÙ GRANDE D'ITALIA	Affidabilità e copertura della rete Cura del cliente e Customer Satisfaction Trasparenza e marketing responsabile	
PEOPLE	Attenzione alle nostre persone	
EDUCATION	5G per il futuro delle città Educazione al futuro Innovazione e open innovation	
LIFE	Riduzione delle emissioni di CO ₂ e smart technologies	
RESPONSIBILITY	Privacy e sicurezza dei dati	
INCLUSION	Diversità e pari opportunità	

Wind Tre S.p.A.
L.go Metropolitana, 5 - 20017 Milano-Rho
Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma
External Affairs & Sustainability
corporatesocialresponsibility@windtre.it

APPROFONDISCI IN APPENDICE

Indice dei contenuti GRI - Opzione Core

“Materiality Disclosures Service Organizational Mark”

103

Nello svolgimento del servizio di Materiality Disclosures, il GRI ha revisionato che l'Indice dei Contenuti GRI 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 Service è stato svolto dal GRI sul documento scritto in italiano.



GRI 101: Principi di rendicontazione 2016
GRI 102: Informativa Generale 2016

INFORMATIVA GENERALE			
Informativa generale	Descrizione	Capitolo/Paragrafo	
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	WINDTRE la rete che ci rende più vicini	p. 13
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	WINDTRE la rete che ci rende più vicini	p. 14
102-3	Luogo della sede principale	Appendice Tecnica - Responsibility	p. 122
102-4	Luogo delle attività	WINDTRE la rete che ci rende più vicini	p. 14
102-5	Proprietà e forma giuridica	Appendice Tecnica - Responsibility	p. 122
102-6	Mercati serviti	Il futuro che ci aspetta Il settore TELCO verso un nuovo paradigma	p. 49
102-7	Dimensione dell'organizzazione	In sintesi	p. 5
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Appendice Tecnica - People	p. 116
102-9	Catena di fornitura	Responsibility Total Quality Management - La catena di fornitura Appendice Tecnica - Responsibility	p. 85 p. 123
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Responsibility Total Quality Management - La catena di fornitura	p. 85
102-11	Principio de precauzione	Responsibility Total Quality Management - La catena di fornitura	p. 85
102-12	Iniziative esterne	Responsibility	p. 80
102-13	Adesione 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.	

Informativa generale	Descrizione	Capitolo/Paragrafo	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	p. 3
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Il futuro che ci aspetta Il settore TELCO verso un nuovo paradigma	p. 49
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Responsibility Gli strumenti di Governance	p. 81
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Responsibility Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing	p. 83
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della Governance	Appendice Tecnica - Responsibility	p. 123
102-22	Composizione del massimo organo di Governo e relativi comitati	Appendice Tecnica - Responsibility	p. 123
102-23	Presidente del massimo organo di Governo	Appendice Tecnica - Responsibility	p. 123
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Come nasce questo documento	p. 101
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Appendice Tecnica - Come nasce questo documento	p. 125
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Appendice Tecnica - People	p. 116
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Appendice Tecnica - Come nasce questo documento	p. 125
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Appendice Tecnica - Come nasce questo documento	p. 125
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Appendice Tecnica - Come nasce questo documento	p. 125
REPORTING			
102-45	Soggetti inclusi nel Bilancio Consolidato	Come nasce questo documento	p. 100
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Come nasce questo documento	p. 101
102-47	Elenco dei temi materiali	Come nasce questo documento Appendice Tecnica - Come nasce questo documento	p. 101 p. 128
102-48	Revisione delle informazioni	I dati riferiti agli anni precedenti al 2019 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.	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Come nasce questo documento	p. 101
102-50	Periodo di rendicontazione	Come nasce questo documento	p. 100
102-51	Data del report più recente	Come nasce questo documento	p. 100
102-52	Periodicità della rendicontazione	Come nasce questo documento	p. 100
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Come nasce questo documento	p. 101
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Come nasce questo documento	p. 101
102-55	Indice dei contenuti GRI	Appendice tecnica - Indice GRI	p. 102-106
102-56	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità 2019 non è stato sottoposto a verifica esterna.	

STANDARD SPECIFICI

Informative	Descrizione	Capitolo/Paragrafo	
AFFIDABILITÀ E COPERTURA DELLA RETE			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	WINDTRE la rete che ci rende più vicini Tecnologia e capillarità	p. 16
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	WINDTRE la rete che ci rende più vicini Tecnologia e capillarità	p. 16
ATTENZIONE ALLE NOSTRE PERSONE			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	People Lo sviluppo delle competenze Future Leader Performance Development	p. 38 p. 40 p. 41
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 401: Occupazione 2016; GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016; GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Appendice Tecnica - People	p. 116
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	People Workplace	p. 43
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Lo sviluppo delle competenze	p. 38
CITTÀ DEL FUTURO			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il futuro che ci aspetta Il nostro contributo all'Agenda 2030	p. 54
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	WINDTRE la rete che ci rende più vicini Tecnologia e capillarità Il futuro che ci aspetta Il nostro contributo all'Agenda 2030	p. 16 p. 54

Informative	Descrizione	Capitolo/Paragrafo	
CURA DEL CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	WINDTRE la rete che ci rende più vicini Molto più vicini	p. 31
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	WINDTRE la rete che ci rende più vicini Molto più vicini	p. 26
EDUCAZIONE AL CAMBIAMENTO			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Education	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Education	p. 59
INNOVAZIONE E OPEN INNOVATION			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Education	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Il futuro che ci aspetta Il nostro contributo all'Agenda 2030 Education Inclusion Insieme siamo più forti	p. 54 p. 58 p. 97
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Responsibility La protezione dei dati	p. 87
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		

Informative	Descrizione	Capitolo/Paragrafo	
RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂ E SMART TECHNOLOGIES			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Life I consumi energetici	p. 67
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Appendice Tecnica - Life - I consumi energetici	p. 118
302-4	Riduzione del consumo di energia	Appendice Tecnica - Life - Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni	p. 120
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Appendice Tecnica - Life - I consumi energetici	p. 121
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Appendice Tecnica - Life - I consumi energetici	p. 121
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Appendice Tecnica - Life - Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni	p. 120
TRASPARENZA E MARKETING RESPONSABILE			
GRI 103: Modalità di gestione 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	WINDTRE la rete che ci rende più vicini Ci piace essere chiari	p. 30
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Appendice Tecnica - WINDTRE la rete che ci rende più vicini	p. 110



APPENDICE

UN ANNO IN NUM ERI



Questa Appendice è stata elaborata a integrazione del Bilancio di Sostenibilità 2019 di WINDTRE.

Fornisce dettagli sulle metodologie utilizzate per la raccolta dati e il calcolo di indicatori quantitativi, così come alcune informazioni di dettaglio sugli indicatori stessi.

Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la Funzione CSR di WINDTRE all'indirizzo e-mail: corporatesocialresponsibility@windtre.it

Riferimenti dei contenuti di questa appendice rispetto all'indice del Bilancio.

**WINDTRE LA RETE
CHE CI RENDE PIÙ VICINI** _____ **110**

MOLTO PIÙ VICINI

Ci piace essere chiari
I canali di comunicazione
Il Customer Care
La ricerca di soluzioni condivise

PEOPLE _____ **116**

LIFE _____ **118**

I CONSUMI ENERGETICI

I progetti di efficienza energetica
INSIEME PER L'AMBIENTE
Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni

RESPONSIBILITY _____ **122**

**GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE
TOTAL QUALITY MANAGEMENT**

La catena di fornitura
LA PROTEZIONE DEI DATI

**COME NASCE
QUESTO DOCUMENTO** _____ **125**

WINDTRE LA RETE CHE CI RENDE PIÙ VICINI

MOLTO PIÙ VICINI

Ci piace essere chiari

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

I canali di comunicazione

I contact center di WINDTRE:

- 8 per i clienti Business
- 15 per i clienti Retail

I contact center hanno numeri dedicati per categoria di clientela:

- **1928:** WINDTRE BUSINESS
- **155:** Wind fisso e mobile
- **139:** 3 Business
- **133:** 3 Retail

Il Customer Care

L'azienda tiene sotto controllo la qualità del servizio di comunicazione con il cliente, monitorando regolarmente alcuni indicatori chiave, quali, ad esempio, la qualità percepita sul servizio di Customer Care e il Net Promoter Score relativo al servizio clienti. La qualità del servizio di Customer Care è un elemento fondamentale nell'ambito delle strategie di marketing e commerciali dell'azienda: una gestione accurata permette, infatti, di mantenere la fiducia accordata dai clienti e

la buona relazione costruita con loro e, di conseguenza, favorisce la crescita e lo sviluppo dell'azienda. Con questa consapevolezza, quindi, WINDTRE dedica la massima attenzione alle modalità di relazione coi suoi clienti. Il principale obiettivo nella gestione del Customer Care di WINDTRE è quello di offrire al cliente un'esperienza positiva ed omogenea relativamente alle informazioni e assistenza forniti attraverso i molteplici canali di contatto, secondo un approccio olistico, per fare in modo che il cliente si senta ascoltato e riceva supporto in modo rapido, efficiente e gentile.

Servizio di assistenza al cliente		2019	2018	2017
Contatti tramite telefono (n.)	Business	1.531.256	1.829.907	1.988.274
	Retail	26.925.442	36.424.497	40.558.945
	Totale	28.456.698	38.254.404	42.547.219
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	Business	348.053	348.487	319.096
	Retail	3.452.840	4.377.023	4.358.724
	Totale	3.800.893	4.725.510	4.677.820

I social network

WINDTRE è presente su tutti i maggiori canali social in modo diversificato, con obiettivi prevalenti di awareness, engagement e performance. A partire dal luglio 2019 è stata attuata una razionalizzazione dei canali:

- i brand commerciali consumer Wind e Tre hanno proprie pagine Facebook e Instagram;
- il brand WINDTRE Business comunica attraverso il canale LinkedIn;
- la company brand WINDTRE dispone di due canali istituzionali Twitter e LinkedIn.

La razionalizzazione dei canali ha portato, in particolare sui social a forte vocazione commerciale Facebook e Instagram, anche ad una diversa strategia media, con una riduzione delle campagne organiche a favore di attività sponsorizzate su target. Ciò ha consentito una più puntuale ed efficace relazione con i clienti, con un crescente controllo dell'interazione e dei commenti ed un sensibile miglioramento del sentiment.

Importante anche la partnership con social Influencer, a partire dai The Jackal, con i quali sono state realizzate due campagne IG stories e due Branded Content Video. Tra questi, in particolare, quello diffuso in occasione del Natale ha totalizzato oltre 5 milioni e mezzo di visualizzazioni.

I canali social Wind hanno supportato il lancio del programma Winday attraverso campagne "a performance" il cui obiettivo è stato l'installazione dell'App, con un piano editoriale organico che ha esplorato tutte le funzionalità del programma e l'attivazione degli influencer The Jackal.

Dal punto di vista delle performance sono state realizzate Campagne sponsorizzate con l'obiettivo di supportare la vendita delle offerte online e Campagne Awareness con un focus sul target etnico e sul consolidamento della rete.

Il canale LinkedIn nel corso del 2019 è stato oggetto di rilancio strategico, attraverso l'individuazione di format dedicati per aree tematiche e contenuti editoriali utili sostenere la comunicazione Corporate/Istituzionale. Trasversale su tutti i canali digitali, il progetto NeoConnessi con obiettivo educational per una maggiore cultura digitale e in particolare la sicurezza su Internet per i più giovani. L'attività local si è sviluppata maggiormente attraverso il canale Facebook con campagne di local awareness, rafforzando la collaborazione col territorio grazie alla creazione di un tool semplice ed intuitivo.

Follower canali social (milioni)	2019	2018	2017
Facebook Wind	1.397.466	1.378.443	1.289.059
Facebook H3G	961.517	966.412	939.650
Twitter Wind	121.695	122.740	123.365
Twitter H3G	165.860	166.672	174.097
Instagram Wind	23.200	18.400	0
Instagram H3G	35.100	35.000	0
G+ Wind	0	33	0
G+ H3G	0	113	0
Youtube Wind	44.300	39.237	0
Youtube H3G	17.400	17.000	0
Wind Tre Official Twitter	3.653	2.829	0
Wind Tre LinkedIn	26.441	17.169	0
Wind Tre Business FB	0	15.034	0
Wind Tre Business Twitter	0	460	0
Wind Tre Business LinkedIn	1.455	406	0

La soddisfazione dei clienti

Anche nel 2019, 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 pre-pagato o abbonamento), per nazionalità, per modalità di utilizzo dati e per anzianità di contratto.

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile consumer (Scala valori da 10-100)	Brand Wind			Brand 3		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Soddisfazione complessiva	77,8	79,2	78,4	77,7	76,1	75,1
Tariffe	76,1	78,3	79,3	79,1	77,7	77,4
CVM	70,1	75,2	80	73,3	70,6	70,3
Servizi di Customer Care	75,8	76,5	81,6	77,4	74,7	74,8
IVR - Interactive Voice Response	73,5	72,5	74,2	74,6	69,7	67
Operatore di Call Center	79	79,5	88,5	79,9	78,2	84,3
Fedeltà del cliente	82,4	83,6	86,9	82,3	81,7	85,9
Tendenza al "passaparola"	77,9	80,1	76,7	77,4	75,6	73,4
Efficacia della pubblicità	80,5	80,1	78,2	77,5	76,5	72,5

La ricerca di soluzioni condivise

Conciliazioni/Controversie gestite innanzi a Co.Re.Com/AGCOM		2019	2018	2017
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.Re.Com (n.)		26.408	28.098	21.116
Soluzione concordata tra le parti		80%	79%	78%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di definire la controversia	n.	3.027	2.175	2.207
	%	11%	8%	10%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di adozione di un provvedimento d'urgenza	n.	2.828	2.481	2.453
	%	11%	9%	12%
Totale		32.263	32.754	25.776

Reclami Associazioni Consumatori e Domande di conciliazione paritetica		2019	2018	2017
Reclami da Associazioni dei Consumatori (n.)		7.032	7.056	8.000
Domande di conciliazione paritetica (n.)		4.204	3.764	3.825
Istanze gestite (n.)		4.011	3.723	3.357
Istanze con esito positivo	n.	3.751	3.482	3.180
	%	94%	94%	95%

Contenziosi con i clienti		2019	2018	2017
Pendenti al 31/12/19		13.206	12.131	9.069
Sentenze favorevoli (%)		68%	66%	65%

PEOPLE

Informazioni su dipendenti e altri lavoratori [GRI 102-8](#)

I seguenti dati del personale per il 2019 si riferiscono alle società Wind Tre S.p.A., Wind Tre Italia S.p.A., 3Ielettronica Industriale S.p.A. e Wind Retail. Lo stesso perimetro era stato considerato per il 2018 e per il 2017.

Al 31.12.2019 il numero delle persone di WINDTRE era pari a 6.957. Nel corso dell'anno il tasso di turnover registrato, spontaneo e agevolato, si è mantenuto in linea con il tasso di ottimizzazione degli organici dell'anno precedente. La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in linea con gli anni precedenti. Il 79% dei dipendenti ha un contratto full-time. Il part-time è scelto

prevalentemente dalla popolazione femminile. Il 48% dell'organico aziendale è costituito da donne. A tutti i dipendenti dell'azienda si applica un contratto di lavoro negoziato con le organizzazioni sindacali [GRI 102-41](#).

Le caratteristiche della popolazione aziendale non subiscono oscillazioni nell'arco dell'anno in quanto le attività di WINDTRE non sono soggette a significative variazioni stagionali [GRI 102-8e](#). I lavoratori non dipendenti, che costituiscono una esigua minoranza rispetto al totale, sono prevalentemente consulenti addetti alla vendita nei negozi del brand Wind Retail [GRI 102-8d](#). Dal punto di vista della ripartizione per livello contrattuale, la consistenza dell'organico si mantiene in linea con gli anni precedenti.

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale (n.)	2019			2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	3.601	3.350	6.951	3.641	3.239	6.880	3.722	3.357	7.079
Determinato	3	3	6	5	2	7	7	4	11
Totale	3.604	3.353	6.957	3.646	3.241	6.887	3.729	3.361	7.090

Variazioni dell'organico (assunzioni e cessazioni) GRI 401-1	2019	2018	2017
	Assunzioni (n.)	120	85
Cessazioni (n.)	294	289	2.347
Variazione %	4,23%	4,20%	33,10%

Nel corso del 2019 sono stati riammessi in servizio 244 dipendenti, a seguito della sentenza del Tribunale di Milano che aveva stabilito la nullità della cessione di ramo d'azienda "Call Center 133" avvenuta nel 2017.

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.)	2019			2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.381	2.109	5.490	3.463	2.176	5.639	3.536	2.245	5.781
Part-time	223	1.244	1.467	183	1.065	1.248	193	1.116	1.309
Totale	3.604	3.353	6.957	3.646	3.241	6.887	3.729	3.361	7.090

Incidenza dei lavoratori non dipendenti (%)	2019	2018	2017
	Non dipendenti / Dipendenti	1,75%	2,80%

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale	2019		2018		2017	
	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%
Impiegati	6.133	88%	6.307	88%	6.209	88%
Quadri	681	10%	695	10%	711	10%
Dirigenti	143	2%	155	2%	170	2%
Totale	6.957	100%	6.887	100%	7.090	100%

Incidenza femminile per livello contrattuale (%)	2019	2018	2017
	Impiegati	51%	50%
Quadri	26%	25%	26%
Dirigenti	23%	22%	22%
Totale	48%	47%	47%

LIFE

I CONSUMI ENERGETICI

Tipi di consumi di energia da fonti fossili di WINDTRE GRI 103-1, 103-2 e 103-3	Consumi ed emissioni diretti (Scope 1)	Consumi ed emissioni indiretti (Scope 2)
Infrastrutture di rete	Diesel per alimentare i generatori	Elettricità acquistata da terzi
Siti civili (uffici, Call Center, negozi)	Diesel e metano per alimentare generatori e caldaie per fornire calore o elettricità	Elettricità acquistata da terzi
Trasporti	Carburante per veicoli di proprietà o in leasing	

Consumi di energia (GJ)	2019	2018	2017	
Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	25.803	27.476	26.746	GRI 302-1a
Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	1.328	2.201	2.821	GRI 302-1b
Elettricità consumata	2.927.882	2.955.123	3.136.679	GRI 302-1c i
Riscaldamento consumato	4.607	4.850	5.116	GRI 302-1c ii
Raffrescamento consumato	n.d.	n.d.	n.d.	GRI 302-1c iii
Vapore consumato	0	0	0	GRI 302-1c iv
Totale	2.959.620	2.989.650	3.171.361	GRI 302-1e

Emissioni di gas serra (Ton CO ₂ eq.)	2019	2018	2017	
Dirette (Scope 1)	9.409	10.010	9.781	GRI 305-1a-b
Dirette biogeniche (Scope 1)	-	-	-	GRI 305-1c
Indirette location-based (Scope 2)	231.628	252.909	268.447	GRI 305-2a-c
Indirette market-based (Scope 2)	-	-	-	GRI 305-2b-c
Totale	241.037	262.919	278.229	

I progetti di efficienza energetica

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

INSIEME PER L'AMBIENTE

Insieme a WWF per il contenimento delle emissioni

Energia risparmiata (GJ)	2019	2018	2017	
Energia risparmiata	49.240	84.088	163.245	GRI 302-4a

Riduzione delle emissioni di gas serra (Ton CO ₂ eq.)	2019	2018	2017	
Per il miglioramento dell'efficienza energetica (Scope 2)	4.214	7.197	13.971	GRI 305-5

NOTA METODOLOGICA

Consumi di energia elettrica

I dati relativi ai consumi di energia elettrica includono una stima dei consumi dei siti condivisi con altri operatori ascrivibili a WINDTRE. All'interno di tale calcolo è stata inclusa una stima dei consumi della società Galata S.p.A. (oggi Cellnext) per i servizi offerti a WINDTRE.

La quantità di consumi diretti di energia elettrica prodotti attraverso il consumo di gasolio (gruppi elettrogeni) è stata stimata considerando i giorni di utilizzo ipotetico (ipotesi di budget max) dei gruppi elettrogeni nell'anno di riferimento, moltiplicati per il consumo giornaliero medio stimato (kWh consumati/giorno, pari a 63kWh). Fattori di conversione utilizzati [GRI 302-1g](#):

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

Energia risparmiata

L'energia risparmiata è calcolata sulla base dei certificati bianchi (TEE) maturati nell'anno di riferimento, in gran parte relativi all'ammodernamento e al miglioramento dell'efficienza degli apparati BTS che è stato svolto dal 2012 in poi [GRI 302-4d](#). Il fattore di conversione utilizzato è pari a 2.752 kWh (9,9 GJ) per ogni TEE. Fino al 2017, il calcolo dell'energia risparmiata era basato sull'anno di conseguimento dei TEE anziché sull'anno di maturazione. Di conseguenza i valori 2017 esportati nei precedenti bilanci sono stati ricalcolati sulla base del nuovo criterio.

Emissioni di gas serra

[GRI 305-1g](#), [GRI 305-2g](#)

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

In particolare:

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

In particolare, per il calcolo delle emissioni di gas serra, l'organizzazione considera la somma delle emissioni di CO₂ più le emissioni di altri gas (es. CH₄ e N₂O) espressi in CO₂ equivalente.

- Il GWP utilizzato per il CH₄ è pari a 21, mentre per l'N₂O è pari a 310 [GRI 305-1e](#) [GRI 305-2e](#).
- Per il calcolo delle emissioni di gas serra indirette da combustibile, è stato utilizzato il fattore di emissione (kg di CO₂ equivalente emessa sui MJ di combustibile consumato) pari a 12.500 kg/milioni di MJ.

In particolare, per il calcolo delle emissioni indirette da elettricità, è stato utilizzato il fattore di emissione (gCO₂ emessa su kWh utilizzato) pari a 518,45 gCO₂/kWh, fonte: IEA CO₂ Emission from Fuel Combustion, OECD/IEA, Paris, 2016.

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

Descrizione	Unità	Coefficiente CO ₂		
		2019	2018	2017
Consumi elettrici	kWh	284,8	308,1	308,1
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	Litri	2,65		
Gas naturale, riscaldamento e trazione	m ³	1,972		
Benzina	Litri	2,38		

I fattori di conversione dei consumi elettrici derivano dalla Tabella 2.4 della pubblicazione ISPRA: fattori di emissione atmosferica di CO₂ e altri gas ad effetto serra nel settore elettrico, 2018. Il coefficiente di emissione dei consumi elettrici è determinato dalle percentuali di generazione del parco elettrico italiano nei diversi anni.

RESPONSIBILITY

GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE

Il sistema di governance di WINDTRE è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) ed uno di controllo (Collegio Sindacale). Il Consiglio di Amministrazione è nominato dall'Assemblea degli Azionisti a norma di legge. L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe degli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti e le modalità di esercizio. Tra le deleghe e i poteri attribuiti all'Amministratore Delegato si annoverano la responsabilità complessiva della Società e delle attività di amministrazione, nonché le responsabilità organizzative per assicurare la gestione e lo sviluppo del Business della Società. L'attuale sistema di deleghe di poteri ai riporti dell'Amministratore Delegato ed ai collaboratori di questi prevede una modalità di

esercizio a firma congiunta.

Nel 2019 si sono tenute 8 riunioni del Consiglio di Amministrazione di WINDTRE.

La sede legale e principale sede operativa del Gruppo si trova a Rho, in provincia di Milano, in Largo Metropolitana n. 5, [GRI 102-3](#). L'azienda è anche presente a Roma, in Via Cesare Giulio Viola n. 48, con un'altra importante sede operativa del Gruppo. Il capitale sociale dell'azienda, pari ad 474.303.795 euro, interamente versato, è posseduto al 100% da Wind Tre Italia S.p.A., a sua volta interamente controllata (100%) da VIP-CKH Luxembourg S.à r.l. [GRI 102-5](#). WINDTRE, a sua volta, possiede interamente le società CKH Networks Italia, Wind Retail e 3Lettronica Industriale, mentre ha alcune partecipazioni di minoranza in altre società.

Società controllate e partecipate di WINDTRE al 31.12.2019	Sede della Società /Consorzio	Percentuale del capitale sociale/ fondo consortile detenuto da WINDTRE
3Lettronica Industriale S.p.A.	Italia	100%
Wind Retail s.r.l.	Italia	100%
CKH Networks Italia S.p.A.	Italia	100%
Mix s.r.l.	Italia	9,75%
CONSEL - Consorzio ELIS a r.l.	Italia	1%
Janna S.c.ar.l.	Italia	17%
QXN società consortile	Italia	10%

[GRI 102-18](#), [GRI 102-22](#), [GRI 102-23](#)

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

- **Fok Kin Ning Canning** (Presidente);
- **Jeffrey Alan Hedberg** (Amministratore Delegato);
- **Christian Nicolas Roger Salbaing** (Consigliere);
- **Frank John Sixt** (Consigliere);
- **Edith Shih** (Consigliere);
- **Stefano Invernizzi** (Consigliere).

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono riconosciuti i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto della società per quanto concerne la rappresentanza sociale ed il funzionamento degli organi sociali. Non sono stati istituiti Comitati Esecutivi ai sensi dell'art. 2381 del Codice Civile.

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

- **Marcello Romano** - Presidente del Collegio Sindacale;
- **Roberto Colussi** - Sindaco effettivo;
- **Luca Occhetta** - Sindaco effettivo;
- **Fabio Carusi** - Sindaco supplente;
- **Giuseppe Tarantino** - Sindaco supplente.

La selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale viene effettuata con l'approvazione dell'azionista ultimo CK Hutchison Holdings Ltd, in conformità alle regole di Corporate Governance di gruppo. Per quanto riguarda il Consiglio d'Amministrazione, l'assemblea non ha deliberato alcun compenso.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

La catena di fornitura

Fornitori GRI 102-9 e 102-10	2019	2018	2017
Fornitori qualificati (n.)	736	410	474
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	660	365	442
Fornitori attivi (n.)	736	410	474
Valore dell'ordinato (mln€)	2.174	1.987	1.795

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

LA PROTEZIONE DEI DATI

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2019	2018	2017
Numero di ispezioni	1	2	2

Trattamenti	2019	2018	2017
Registro dei trattamenti (n.)	170	150	

Verifiche sui fornitori in tema di Privacy (n.)	2019	2018*	2017
Audit on-site	6	6	7
Questionari di verifica a fornitori esterni	614	118	198
Questionari di verifica ad agenti sales	180	724	746

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

I NOSTRI STAKEHOLDER

Le relazioni di WINDTRE con le persone e le organizzazioni che sono coinvolte direttamente o indirettamente nella sua attività rivestono un grande valore per l'azienda: la fiducia e la collaborazione degli altri sono, infatti, determinanti per migliorare continuamente e realizzare progetti di interesse comune. Gli stakeholder o "portatori di interesse" sono coloro che hanno delle legittime aspettative nei confronti di WINDTRE o che possono influire sull'operatività dell'azienda [GRI 102-42](#). L'immagine seguente mostra gli stakeholder di WINDTRE 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 WINDTRE 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](#).

Nella tabella seguente vengono riportate le attività di interazione abituale con gli stakeholder condotte nel 2019, e gli argomenti che stanno più a cuore a ciascuna categoria di interlocutori. Gli stakeholder da coinvolgere nelle iniziative sono stati selezionati sulla base della loro rilevanza nei confronti delle attività svolte dall'azienda. [GRI 102-42](#), [GRI 102-44](#)

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Ambiente <ul style="list-style-type: none"> • Ecosistema • Ministero dell'Ambiente • Associazioni ambientaliste • Agenzie specializzate (es. ARPA, APAT) 	Riduzione delle emissioni di CO ₂ Risparmio energetico Consumi di energia pulita e rinnovabile	WINDTRE insieme a WWF Italia per l'assessment delle emissioni di CO ₂ e per iniziative di risparmio energetico L'innovazione digitale per gli SDGs GenerAzione Mare

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Azionisti e obbligazionisti • CK Hutchison Ltd e il suo Management	Risultati economici Corporate Governance Trend di mercato Strategia aziendale	Shareholder meetings Conference call periodiche e incontri con gli investitori Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni Raccolta dati ESG di Gruppo
Clienti e Associazioni di consumatori • Clienti consumer e MicroBusiness • Clienti Business • Pubblica Amministrazione • Associazioni dei Consumatori	Soddisfazione dei clienti Trasparenza e marketing responsabile Privacy e sicurezza dei dati Affidabilità e copertura della rete Sicurezza dei giovani in rete Digital inclusion Innovazione tecnologica per le nuove generazioni	Indagini di Customer Satisfaction Servizio clienti e altre iniziative di dialogo con le Associazioni consumatori I social network Contact Center Conciliaweb
Collettività • Comunità territoriali e locali • Terzo Settore (no-profit, Onlus, ONG, ecc.) • Università e mondo della Ricerca • Media e opinion leader	Privacy e sicurezza dei dati Innovazione e Open Innovation Sostegno alle iniziative di solidarietà Investimenti locali Trasparenza	L'educazione al cambiamento (es. Generazioni Connesse, Safer Internet Day, NeoConnessi, Una vita da social) Partnership con LUISS Enlabs Insieme si può Social network Wind Opzione Solidale L'innovazione digitale per gli SDGs - Incontri di ascolto e coinvolgimento dei nostri stakeholder

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Comunità finanziaria • Banche • Investitori istituzionali • Investitori privati • Analisti finanziari • Agenzie di rating	Risultati economici e loro sostenibilità Rispetto delle leggi Corporate Governance Trasparenza Trend di mercato Strategia aziendale	Conference call periodiche e incontri con gli investitori Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni
Fornitori e partner commerciali • Fornitori di beni e prodotti • Fornitori di servizi • Subfornitori di beni e prodotti • Rete di vendita diretta e indiretta	Rispetto degli impegni contrattuali Continuità del rapporto Innovazione e Open Innovation	Convention WINDTRE Audit sui fornitori Ethical Risk Assessment dei fornitori Verifiche in tema di rispetto della Privacy Iniziative in partnership
Istituzioni • Enti regolari (Authority, Privacy, Antitrust, ecc.) • Istituzioni del Governo nazionale e locale (Ministero delle Comunicazioni, Enti locali, ecc.) • Magistratura e Procure della Repubblica • Organismi di Autorità Giudiziaria (Forze di Polizia) • Protezione Civile	Affidabilità e copertura della rete Privacy e sicurezza dei dati Rispetto delle leggi	Dialogo continuo con le istituzioni locali, nazionali ed europee su tutte le tematiche inerenti TLC ed innovazione digitale Tavoli di lavoro specifici (es. 5G, Safer Internet Center...)

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Persone di WINDTRE • Dipendenti • Collaboratori esterni • Rappresentanze e Organizzazioni Sindacali	Risultati economici Valorizzazione delle competenze Conciliazione lavoro/vita privata Pari opportunità Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Trasparenza	Community aziendali (es. #diciamolanostra) Eventi (es. #beleaders) Percorsi di coinvolgimento dei nuovi talenti (es. Future Land, OnStage) Engagement Survey Formazione Whistleblowing

I temi risultati più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholder sono dettagliati nella seguente tabella [GRI 102-47](#).

Tema	Descrizione	Aspetto corrispondente GRI Standards
Affidabilità e copertura della rete	Una rete affidabile ed estesa è il presupposto per l'erogazione di tutti i servizi di telefonia (voce e dati) e concorre in modo determinante alla percezione della qualità del servizio ricevuto.	GRI 203: Impatti economici indiretti
Attenzione alle nostre persone	WINDTRE punta a migliorare continuamente il livello di benessere delle persone all'interno dell'organizzazione e a raggiungere una sempre maggiore qualità di dialogo con i dipendenti. L'azienda considera l'evoluzione dei bisogni delle persone attraverso programmi di welfare ed elevati standard di salute e sicurezza sul lavoro.	GRI 401: Occupazione GRI 403: Salute e Sicurezza sul Lavoro GRI 404: Formazione
5G per il futuro delle città	WINDTRE ha deciso di concentrarsi sul futuro delle città, di cui è già protagonista grazie alle sperimentazioni 5G, con l'obiettivo di riflettere su come una transizione smart possa influire sulla sostenibilità, la competitività e la qualità della vita nelle nostre città.	GRI 203: Impatti economici indiretti

Tema	Descrizione	Aspetto corrispondente GRI Standards
Cura del cliente e Customer Satisfaction	Per soddisfare i clienti, WINDTRE risponde alle loro esigenze e le anticipa. Con ogni cliente l'azienda crea una relazione unica, che consente un'offerta personalizzata.	GRI 203: Impatti economici indiretti
Educazione al futuro	Per accompagnare le persone nella transizione digitale WINDTRE promuove iniziative di diversa natura destinate a target specifici di clienti, spesso in partnership con Università, scuole e imprese.	GRI 203: Impatti economici indiretti
Innovazione e Open Innovation	L'innovazione è il motore di WINDTRE e sempre di più, per creare valore e competere meglio sul mercato, comporta il coinvolgimento di soggetti esterni all'azienda (startup, Università, laboratori), in un rapporto win-win che favorisce lo sviluppo complessivo del sistema.	GRI 203: Impatti economici indiretti
Privacy e sicurezza dei dati	La corretta gestione dei dati aziendali e dei clienti (soprattutto personali, ma non solo) da parte di WINDTRE è un requisito indispensabile per la sua credibilità sul mercato. L'azienda adotta quindi stringenti misure di garanzia e supporta numerose iniziative in questo ambito.	GRI 418: Privacy dei clienti
Riduzione delle emissioni di CO ₂ e smart technologies	Il principale impatto ambientale diretto di WINDTRE è costituito dai consumi energetici della rete e dei Data Center, da cui conseguono quasi tutte le emissioni di CO ₂ ascrivibili all'azienda. WINDTRE si impegna nel migliorare la propria efficienza energetica e nel consentire ai clienti di fare altrettanto.	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
Trasparenza e marketing responsabile	WINDTRE adotta pratiche commerciali corrette ed improntate al principio della trasparenza, della chiarezza, della semplicità e della correttezza verso i clienti.	GRI 417: Marketing e labeling

