

**MOLTO PIÙ**



**SUSTAINABILITY  
REPORT 2020**

---

**ESG GOALS 2030**

**PER UN FUTURO  
PIÙ SOSTENIBILE**

Parte della famiglia  
CK Hutchison,  
WINDTRE è l'azienda numero  
uno del mercato mobile in Italia  
e tra i principali operatori  
alternativi nel fisso.

WINDTRE è l'operatore mobile numero uno in Italia e tra i principali gestori alternativi nel fisso. Il nuovo brand unico, nato a marzo 2020, consolida il posizionamento valoriale dell'azienda che ha l'obiettivo di facilitare le relazioni umane e di supportare tutti i clienti nell'affrontare le sfide del presente. Il nuovo brand mette al centro una tecnologia accogliente, «molto più vicina» alla vita quotidiana delle persone. WINDTRE è il player italiano di riferimento nell'integrazione fisso-mobile e nello sviluppo delle reti in fibra di nuova generazione grazie anche all'accordo con Open Fiber per la realizzazione della rete in banda ultra-larga in Italia. Per quanto riguarda la telefonia mobile, WINDTRE ha realizzato importanti investimenti nel processo di consolidamento della rete, definita 'Top Quality' da importanti istituti specializzati, per supportare i servizi ICT più innovativi, a vantaggio di famiglie, cittadini e imprese.



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14\*



**Cari Lettori,**

**Il 2020 è stato un anno senza precedenti.** Un nemico invisibile ha stravolto le nostre vite e ci ha imposto la distanza sociale come meccanismo di difesa. La pandemia ha fatto emergere gli squilibri e le disuguaglianze che minacciano la coesione sociale e le difficoltà nella costruzione di pratiche che garantiscano un futuro sostenibile, responsabile e inclusivo per tutti. Allo stesso tempo, il 2020 ha **incubato il cambiamento più concentrato che abbiamo mai conosciuto:** a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, in pochi mesi ci siamo abituati a lavorare senza incontrarci, a imparare a distanza, a celebrare insieme ma separati, grazie a piattaforme digitali. Ci siamo chiesti in passato quale sarebbe stato il principale motore della trasformazione digitale delle aziende e delle società, se questo ruolo sarebbe stato assunto dagli Azionisti, dai manager o dalle istituzioni. Ebbene, la risposta che diamo oggi è che quel motore è stata la pandemia, che ci ha spinto ad abbracciare la trasformazione digitale con una forza e una velocità più grandi di quanto avremmo mai immaginato.

La nostra nuova **rete mobile**, certificata Top Quality, ci ha permesso di garantire la continuità del servizio con una qualità molto alta, nonostante l'aumento drastico di traffico voce e dati. Le nostre **iniziative rivolte ai più giovani** hanno contribuito a garantire accesso all'istruzione e a educare alla digitalizzazione durante l'obbligo della Didattica a Distanza. Ci siamo confermati **Top Employer**, proteggendo efficacemente le nostre persone e adattandoci rapidamente all'emergenza. E la nostra **assistenza clienti**, riprogrammata per lo svolgimento in smart working, ha continuato a raggiungere i milioni di clienti WINDTRE con soluzioni da remoto che, in tutta sicurezza, hanno garantito loro la nostra vicinanza.

L'emergenza e l'adattamento che ne è conseguito non ci ha distratto dal nostro impegno ambientale: nel 2020 WINDTRE ha **conseguito gli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>** definiti insieme al WWF nel 2017, con un abbattimento di oltre il 70% delle emissioni per unità di traffico e di più del 18% delle emissioni

assolute.

Sono quindi più che mai fiero di tutta la squadra WINDTRE e dell'impegno dimostrato in un anno davvero eccezionale. E lo sono anche perché quest'anno siamo stati capaci di guardare ancora più avanti. Perché se vogliamo determinare un cambiamento, dobbiamo fare in modo che avvenga.

Noi lo abbiamo fatto costruendo **insieme ai nostri manager, ai nostri giovani e ai nostri principali stakeholder** un ambizioso piano di sostenibilità che ha il suo orizzonte nel 2030, che include **obiettivi misurabili, concreti e totalmente integrati nel nostro business**, e che ci guiderà nei prossimi anni lungo un percorso di implementazione progressivo e trasparente. Ci impegneremo infatti per continuare a rendere consapevoli e sicure le famiglie, i giovani e le imprese sul web, per garantire l'inclusione digitale dei senior e delle persone con disabilità, per superare il digital divide geografico e di servizi, per migliorare la parità di genere e la preparazione al futuro delle nostre persone, e per salvaguardare l'ambiente in cui viviamo con impegni chiari e sfidanti.

In questo documento potete quindi leggere chi siamo, scoprire i risultati che abbiamo già raggiunto e gli impegni che abbiamo assunto per costruire un futuro migliore. Un futuro in cui tutti possiamo trovare il coraggio di cambiare, avere fiducia gli uni negli altri, e assumerci la responsabilità delle nostre scelte, individuali e collettive. Consapevoli che potremo sempre contare sulla **rete più forte di tutte**, quella fatta dalle persone.

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

# SOMMA RIORIO



<b>LA NOSTRA IDENTITÀ</b>	<b>6</b>
---------------------------	----------

<b>2020, UNO SCENARIO SENZA PRECEDENTI</b>	<b>10</b>
--	-----------

## EDUCATION 18

Cosa significa per noi	19
------------------------	----

#Changetalks - Ne abbiamo parlato con...	20
--	----

Il nostro 2020	21
----------------	----

Apprendimento digitale continuo	22
---------------------------------	----

## RESPONSIBILITY 30

Cosa significa per noi	31
------------------------	----

#Changetalks - Ne abbiamo parlato con...	32
--	----

Il nostro 2020	33
----------------	----

Cybersecurity e Privacy	34
-------------------------	----

Tutela dei minori in ambito digitale	40
--------------------------------------	----

## INCLUSION 46

Cosa significa per noi	47
------------------------	----

#Changetalks - Ne abbiamo parlato con...	48
--	----

Il nostro 2020	49
----------------	----

Digital divide	50
----------------	----

Inclusione delle disabilità	56
-----------------------------	----

## LIFE 60

Cosa significa per noi	61
------------------------	----

#Changetalks - Ne abbiamo parlato con...	62
--	----

Il nostro 2020	63
----------------	----

Decarbonizzazione	64
-------------------	----

Tecnologie smart per l'ambiente e la salute	72
---	----

## IL NOSTRO DNA 80

Cosa significa per noi	81
------------------------	----

Il nostro 2020	82
----------------	----

Affidabilità, innovazione e copertura della rete	84
--	----

Vicini ai clienti	88
-------------------	----

Vicini alle nostre persone	90
----------------------------	----

Etica e integrità nel business	94
--------------------------------	----

## ESG GOALS 2030: I NOSTRI OBIETTIVI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE 96

I temi che contano	98
--------------------	----

L'ESG Plan: un percorso partecipato	101
-------------------------------------	-----

I 10 obiettivi del nostro piano di sostenibilità	102
--	-----

<b>COME NASCE QUESTO DOCUMENTO</b>	<b>104</b>
------------------------------------	------------

<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI - OPZIONE CORE</b>	<b>106</b>
--	------------

<b>APPENDICE: UN ANNO IN NUMERI</b>	<b>113</b>
-------------------------------------	------------

# LA NOSTRA IDENTITÀ

# PURPOSE

## Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone

Noi di WINDTRE crediamo nelle persone, in tutte le persone e sappiamo che insieme, unite possono fare grandi cose. Vogliamo che la nostra tecnologia sia lo strumento per incoraggiare e supportare tutte le persone ad eliminare sia la distanza che i pregiudizi attraverso l'ascolto e l'accettazione delle diversità.



# VISIONE

Vogliamo essere la compagnia  
di telecomunicazioni  
da scegliere ogni giorno per  
garantire a tutte le persone  
una vita e un futuro migliore



# MISSIONE

La soddisfazione dei nostri clienti  
è la nostra ragione d'esistere e siamo  
sempre alla ricerca di nuovi modi  
per elevarla.  
Ottimi servizi al giusto prezzo  
è la nostra promessa



# VALORI



## FIDUCIA

**Fiducia è credere nelle persone**

Si basa sulla trasparenza e lealtà verso gli altri e si manifesta attraverso una relazione schietta, sia nei momenti belli che in quelli difficili. È il collante delle relazioni tra le persone, strumento essenziale per l'empowerment e per la collaborazione trasversale nell'organizzazione, si conquista e si rinnova ogni giorno con i nostri comportamenti e le nostre decisioni.

La fiducia è importante anche all'esterno verso i nostri stakeholder, ma soprattutto verso i nostri clienti, che ogni giorno scelgono di affidarsi a noi e alla nostra tecnologia per gestire parte della loro vita e delle loro relazioni.

## RESPONSABILITÀ

**Responsabilità è esempio, impegno e rispetto**

Significa farsi carico e mantenere le promesse, concentrandosi sull'oggi senza perdere di vista gli impatti sul futuro. È responsabilità verso tutti: la nostra azienda, le nostre persone, i nostri clienti e l'ambiente. È il nostro investimento per contribuire ad un'azienda e una società migliore per le generazioni future.

## INCLUSIONE

**Inclusione è apertura, ascolto e vicinanza alle esigenze di ognuno**

Si dimostra accogliendo tutti i punti di vista e valorizzando le diversità, consapevoli che questo genererà risultati migliori. Il nostro obiettivo è assicurare le pari opportunità: di genere, razza, età, religione, disabilità, status e conoscenza digitale, per eliminare ogni barriera e forma di discriminazione. Siamo proiettati verso il futuro e il nostro futuro dipende da quante più persone adotteranno le nostre tecnologie.

## CORAGGIO

**Coraggio è affrontare le sfide con positività, senza alcun timore**

Significa portare avanti il lavoro con passione e determinazione, sapendo che la ricerca dell'eccellenza è l'unica via al miglioramento continuo. Solo assumendosi dei rischi e uscendo dalla propria "comfort zone", si può innovare e fare la differenza, sempre nel rispetto degli obiettivi, dei processi e dei clienti.

Il coraggio non è solo un requisito individuale ma è un bene collettivo perché inarrestabile.



# 2020, UNO SCENARIO SENZA PRECEDENTI

## L'EMERGENZA SANITARIA MONDIALE

[GRI 102-14\*]

**90 milioni**

i casi di Covid-19 confermati nel mondo a fine dicembre 2020, di cui 2,1 milioni in Italia. [OMS e Istat, 2021]

**-4,4%**

la contrazione del PIL mondiale registrata nel 2020, -8,9% in Italia. [FMI e Istat, 2020]

**70 milioni**

le persone a rischio di povertà estrema a causa degli effetti della pandemia nel mondo. In Italia sono 5,6 milioni, circa 1 milione in più rispetto al 2019. [UN, 2020]

**+56,1%**

l'incremento nel volume di traffico dati su rete mobile in Italia nel 2020. [AGCOM, 2021]

**90%**

delle grandi imprese (>250 addetti) e più del 70% delle medie imprese in Italia hanno introdotto o esteso lo smart working durante l'emergenza sanitaria. [Istat, 2020]

**1/3**

delle famiglie italiane non ha un computer o un PC a casa. [Istat, 2020]

## LA CRISI ESPONENZIALE INNESCATA DALLA PANDEMIA

Alla fine del 2020 erano oltre **90 milioni i casi** di Coronavirus confermati nel mondo e i decessi sono stati quasi **2 milioni**<sup>1</sup>, di cui oltre 635 mila<sup>2</sup> in Europa.

Oltre il 50% della popolazione mondiale è stata sottoposta a misure di lock-down durante il primo semestre del 2020<sup>3</sup>, con conseguenze economiche e sociali significative: il commercio globale ha subito una contrazione di oltre il 10%, con **un crollo del PIL a livello globale** di oltre il 4,4%<sup>4</sup>.

Il lock-down ha generato una ferita sociale universale, che ha colpito in particolare i più giovani: oltre 1,6 miliardi di bambini (il 90% della popolazione studentesca mondiale) non sono stati in grado di frequentare la scuola<sup>5</sup>. Per quanto sia difficile stimare con certezza l'impatto della pandemia sul lungo periodo, nel corso del 2020 è emerso con chiarezza che le fasce più povere e vulnerabili della popolazione sono state e saranno impattate in maniera sproporzionata. Nel 2020, si stima che oltre **70 milioni di persone torneranno sotto la soglia dell'estrema povertà**, il primo incremento del livello di povertà da più di vent'anni<sup>6</sup>.

In **Italia**, il primo Paese europeo a essere investito dalla pandemia, sono state contagiate **oltre 2 milioni di persone** e i decessi causati dall'epidemia sono stati quasi 76 mila nell'arco del 2020<sup>7</sup>.

A livello nazionale, il diffondersi dell'epidemia da Coronavirus ha costretto il Governo italiano a introdurre restrizioni sempre più cogenti con significativi impatti sull'intera popolazione. Gli effetti dell'emergenza sanitaria sull'economia italiana sono stati molto pesanti e hanno causato nel 2020 una marcata **contrazione del PIL**, pari al **-8,9%** con una parziale ripresa nel 2021, stimata intorno al 4%<sup>8</sup>.

Il lock-down ha avuto forti ricadute anche a livello occupazionale: a fine dicembre 2020 c'erano quasi **450 mila occupati in meno** rispetto a dicembre 2019<sup>9</sup>, un numero destinato a crescere in previsione dello sblocco dei licenziamenti previsto entro l'estate 2021<sup>10</sup>.

Con il protrarsi della pandemia, il costo economico del Covid-19 rischia di ampliarsi ancora di più, minacciando di ridimensionare anni di progressi portati avanti nella riduzione della povertà e delle disuguaglianze. Nel 2020 **la povertà in Italia è infatti cresciuta in modo sensibile**, stabilendo il record rispetto ai dati raccolti negli ultimi 15 anni: sono **oltre 2 milioni le famiglie in povertà assoluta** (il 7,7% del totale contro il 6,4% del 2019), con un aumento di 335 mila famiglie. Complessivamente, le persone in povertà assoluta in Italia superano i 5,6 milioni, ossia oltre un milione in più rispetto all'anno precedente<sup>11</sup>.

<sup>1</sup> Health Emergency Dashboard, 15 marzo ore 09.47 am

<sup>2</sup> Dashboard Who European Region, 12 marzo ore 10.00 am

<sup>3</sup> Agence France-Presse

<sup>4</sup> IMF, World Economic Outlook, 2020

<sup>5</sup> Sustainable Development Goals Report 2020, United Nations, 2020

<sup>6</sup> Ibid. nota 5.

<sup>7</sup> Dashboard Who European Region, 12 gennaio ore 10.00 am

<sup>8</sup> Eurostat (2020): Quarterly national accounts - GDP and employment

<sup>9</sup> Istat, 2021

<sup>10</sup> Il Sole24Ore, 15 marzo 2021

<sup>11</sup> Istat, 2021

## IL 2020 NEL MONDO TELCO

A livello globale, il settore delle telecomunicazioni ha ricevuto una forte spinta dovuta all'accelerazione della digitalizzazione causata dalla pandemia.

Il settore proviene da un periodo storico di **ricavi in calo** e **difficoltà di crescita a livello globale**. La fortissima competizione tra i player di mercato sta determinando una sostanziale guerra al **ribasso dei prezzi** e la saturazione del mercato ne rafforza le **barriere all'ingresso**. I network di telecomunicazioni sono infrastrutture molto costose e capillari sul territorio, che necessitano di costante manutenzione e ammodernamento. Per questo, tradizionalmente, i player che operano sul mercato sono pochi, di grandi dimensioni e con una notevole capacità di spesa. L'avvento di **competitor digitali** più agili, privi di una propria infrastruttura e con servizi diversificati, ad esempio gli operatori OTT (Over-The-Top) come WhatsApp o Netflix, contribuisce a rendere lo scenario competitivo del settore TELCO sempre più fluido e multiservizio, aggiungendo nuove sfide per i player più tradizionali.

Nel 2020, la **domanda di capacità e copertura di rete mobile** ha continuato a crescere e parallelamente è avanzata rapidamente anche la costruzione della **rete 5G**: secondo recenti stime<sup>12</sup>, alla fine del 2020, oltre 1 miliardo di persone a livello globale vive in aree coperte da questa infrastruttura e circa **220 milioni di cittadini** hanno sottoscritto offerte mobili 5G.

Anche la **domanda di connettività domestica** ha registrato una forte crescita. Il volume della domanda di servizi di connettività a banda larga, come le offerte FWA (Fixed Wireless Access), in particolare,

è destinata a triplicarsi nei prossimi anni, fino a raggiungere oltre 180 milioni di sottoscrizioni nel 2026.<sup>13</sup>

La crescita della domanda, sia sul segmento fisso che su quello mobile, ha fatto sì che l'intero settore registrasse dei **risultati meno negativi** rispetto ad altri comparti economici e in generale rispetto allo scenario macroeconomico, grazie in particolare al positivo apporto di pubblicità online, e-commerce e streaming.

Anche in **Italia**, il settore TELCO ha vissuto un fenomeno simile, seppur registrando nel suo complesso una **contrazione dei ricavi del 5,3%**, a causa della riduzione sia dei ricavi da rete fissa (-4,5%) sia, in misura maggiore, dei ricavi da rete mobile (-6,2%)<sup>14</sup>.

## LE TELCO ITALIANE ALLA PROVA DEL LOCK-DOWN

Il settore TELCO ha assunto un ruolo chiave nella gestione delle implicazioni della pandemia in numerosi ambiti del sistema economico e sociale, fungendo da **abilitatore e garanzia di continuità** di attività e diritti sociali essenziali. Due su tutti, istruzione e lavoro: a marzo 2020, con brevissimo preavviso, sono stati oltre **7,1 milioni gli studenti**<sup>15</sup> convertiti in **Didattica a Distanza** in seguito alla chiusura delle scuole e circa **8 milioni di italiani** hanno cominciato a lavorare da remoto<sup>16</sup>.

Questo contesto ha stimolato un **forte incremento della fruizione di servizi e prodotti digitali**, alcuni determinati dalla necessità di adattamento alle disposizioni governative di distanziamento sociale (come lo smart working, la Didattica a Distanza e l'e-commerce), altri legati all'accelerazione della digitalizzazione di alcuni settori, (come i media digitali, i social network e i canali di streaming).

La somma di questi elementi ha generato un forte **incremento del traffico dati** nei periodi di lock-down - del **49,5 % sulla rete fissa** e di circa il **56,1% sulla rete mobile** - <sup>17</sup> rappresentando un importante stress-test per le reti di telecomunicazioni. Dall'altro lato, la pressione della domanda di connettività e l'intensità d'uso di Internet hanno richiesto interventi di irrobustimento quasi simultanei delle infrastrutture digitali che, in alcuni casi, non ha dato prova della resilienza necessaria per far fronte a questo sovraccarico. È quello che è successo, per esempio, ad aprile 2020, quando l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS), in pieno lock-down, ha dovuto gestire telematicamente l'afflusso di milioni di domande per il "bonus partita IVA". La ridotta capacità ricettiva dei software dell'Istituto, rispetto all'inusuale volume di domande, ha causato il blocco del sito e la fuoriuscita di dati personali dei cittadini.

<sup>12</sup> Ericsson Mobility Report, 2020.

<sup>13</sup> Ericsson Mobility Report 2020

<sup>14</sup> AGCOM, Osservatorio sulle comunicazioni, monitoraggio Covid-19,

n. 1/2021; valori cumulati al terzo trimestre dell'anno risp. allo stesso periodo dell'anno precedente.

<sup>15</sup> Istat, 17 marzo 2021, ore 9:00 am

<sup>16</sup> Cgil e Fondazione Di Vittorio, 2020

<sup>17</sup> AGCOM, Osservatorio sulle comunicazioni, monitoraggio Covid-19, n. 1/2021.

### RETE MOBILE



### RETE FISSA



## IL DIGITAL DIVIDE: UNA SFIDA TERRITORIALE E SOCIALE

Nel 2020, come mai prima d'ora, abbiamo avuto una rappresentazione tangibile del significato di digital divide in Italia, soprattutto nelle regioni del Sud e in ambito scolastico. La limitata capacità della banda larga in alcune zone, prestazioni insoddisfacenti in termini di velocità e qualità di connessione, e la dotazione disomogenea di dispositivi hanno sottolineato il **divario digitale a livello geografico, sociale ed economico**.

Secondo recenti speed test (le analisi di mercato che esaminano nel dettaglio l'evoluzione della velocità della rete), **la connessione media e il livello di copertura della rete italiana non è uniforme** su tutto il territorio: solo per fare un esempio, in Campania la connessione viaggia oltre i 66 Mbps mentre in Val D'Aosta si attesta sui 16 Mbps<sup>18</sup>.

Inoltre, la pandemia ha aggravato l'esclusione digitale di alcune fasce della popolazione, aumentando automaticamente il **rischio di emarginazione economica, educativa, informativa e sociale**. Si è registrato che oltre il 34% delle famiglie italiane non ha un computer o un tablet a casa<sup>19</sup>, senza i quali non è possibile seguire la Didattica a Distanza o lavorare da remoto. A causa della più limitata possibilità di accesso ai servizi digitali sono aumentate le disuguaglianze e nati nuovi gap, che svantaggiano le fasce più povere, quelle più anziane e quelle meno istruite della popolazione.

Una straordinaria opportunità per colmare il digital divide in Italia, superando i divari infrastrutturali, economici, sociali e il gap di competenze che caratterizzano il contesto nazionale di oggi, è

dato dagli strumenti per la ripresa definiti dalla Commissione Europea nel corso del 2020. **Next Generation EU** e il Quadro Finanziario Pluriennale al 2027<sup>20</sup>, forti dei **1.800 miliardi di euro** di cui sono dotati, focalizzano gli sforzi per la ripresa su tre assi principali: la transizione ecologica, la resilienza sociale e la digitalizzazione. E anche il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** italiano, che riporta l'impegno europeo a livello nazionale, definendo gli obiettivi strategici di investimento pubblico, identifica come prima missione proprio la **digitalizzazione e l'innovazione** per la competitività del sistema produttivo<sup>21</sup>.

Questi strumenti sono pensati anche per dare nuova forza al **Digital Europe Program**<sup>22</sup>, la strategia tecnologica dell'Unione per il periodo 2021-2027, che punta a **rafforzare l'infrastruttura digitale**, a definire una strategia comune per la cybersecurity, a completare la digitalizzazione del settore pubblico e a investire sulle competenze digitali dei cittadini.

## UN NUOVO ORIZZONTE PER LE IMPRESE E PER LE PROFESSIONALITÀ DIGITALI

La pandemia ha anche portato in superficie **nuovi modelli di business** come effetto dell'evoluzione della domanda di digitalizzazione da parte delle imprese stesse. In primo luogo, la massiccia **smaterializzazione di molti servizi** e il dispiegamento diffuso di misure di lavoro da remoto hanno accelerato la domanda già in crescita di servizi di **cybersecurity business-to-business**. Nel 2020, la spesa in soluzioni di cybersecurity ha raggiunto in Italia un valore di 1,37 miliardi di euro, in crescita del 4% rispetto al 2019<sup>23</sup>.

Le opportunità di mercato delle tecnologie 4.0 come l'IoT hanno il potenziale di rivoluzionare settori critici come quello sanitario, dove l'introduzione del 5G potrebbe generare una diffusione rapida e capillare di **modelli sanitari basati sull'Internet of Medical Things** e sull'Intelligenza Artificiale.

Affinché la **transizione digitale**, ovvero uno dei grandi obiettivi per la ripresa fissati dall'Unione Europea, diventi una **leva di sviluppo**, è necessario garantire l'educazione e la formazione di un crescente numero di figure professionali legate all'ICT. Emerge infatti sempre di più la necessità di **nuovi profili tecnici** legati alla conoscenza di fenomeni e strumenti innovativi, come i **Big Data, l'IoT, la robotica e il Cloud computing**. Oggi le imprese non cercano più solo una specifica competenza IT ma piuttosto un portfolio di capacità e di soluzioni che abilitino l'evoluzione smart dei prodotti (che diventano prodotti connessi, grazie all'IoT), e piattaforme integrate per gestire i processi aziendali, come la gestione degli ordini e della relazione con i clienti e la raccolta dati.

In questo momento di profondo cambiamento, è dunque fondamentale per tutto il tessuto economico e produttivo, e soprattutto per gli attori delle telecomunicazioni, **investire sulle persone e sul loro capitale intellettuale**. La formazione e lo sviluppo di nuove competenze hard e soft in ambito tecnico e digitale rappresentano dei fattori fondamentali per cogliere le opportunità di crescita offerte dalla trasformazione in corso.

Questo è vero soprattutto in **Italia**, storicamente più arretrata rispetto ai suoi vicini europei: secondo la Corte dei conti europea<sup>24</sup>, oltre il **50% della popolazione attiva** italiana non ha competenze digitali. Questo fenomeno acquista una portata ancora più rilevante alla luce della pandemia e dell'accelerazione della digitalizzazione di molti aspetti della vita quotidiana e soprattutto del lavoro, perché l'utilizzo di strumenti digitali è un requisito di accesso per la grande maggioranza dei posti di lavoro disponibili<sup>25</sup>.

<sup>18</sup> SOSTariffe.it, 2021

<sup>19</sup> Istat, 2020

<sup>20</sup> Commissione Europea, *A new, modern Multiannual Financial Framework for a European Union that delivers efficiently on its priorities post-2020*, (2020)

<sup>21</sup> Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza nella versione approvata dal CdM il 12 gennaio 2021

<sup>22</sup> Regulation establishing the Digital Europe Program for the period 2021-2027 (2018).

<sup>23</sup> Osservatorio Cybersecurity & Data Protection della School of Management del Politecnico di Milano (2021). *Si noti che, nonostante il mercato sia in crescita, la percentuale di aumento è inferiore rispetto al 2019, anno in cui mercato italiano aveva segnato una crescita di 11 punti percentuali rispetto al 2018. Questo andamento è giustificabile con l'impatto economico della pandemia, che ha costretto le imprese italiane a fronteggiare le aumentate sfide di sicurezza con budget più ridotti.*

<sup>24</sup> Corte dei conti europea, *Analisi n. 02/2021: Gli interventi dell'UE per ovviare al problema delle scarse competenze digitali*

<sup>25</sup> *ibid* nota 24.

# LE 4 AREE DEL NOSTRO MODELLO DI SOSTENIBILITÀ

Vogliamo costruire insieme un futuro sostenibile, partendo dalle quattro aree che abbiamo scelto con i nostri stakeholder e nelle quali riteniamo di poter contribuire in maniera più sostanziale.



## EDUCATION

**Giovani  
Digitale  
Cultura**

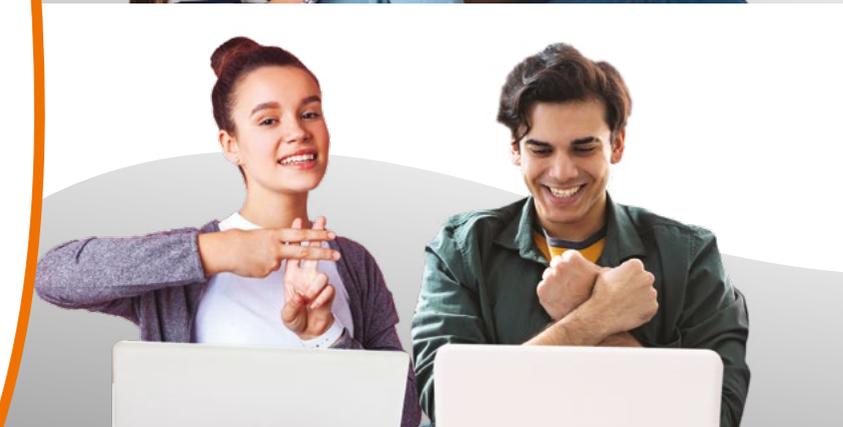
In un mondo sempre più connesso, è necessario cogliere le straordinarie opportunità che la tecnologia ci offre, metterle al servizio e al centro dell'educazione, a partire dai più giovani, per abilitare un futuro sostenibile e inclusivo. Noi di WINDTRE continuiamo a impegnarci per sostenere le scuole in un momento difficile, supportando le nuove generazioni con tutti gli strumenti necessari per affrontare un mondo digitale in continua evoluzione e coglierne le opportunità.



## RESPONSIBILITY

**Integrità  
Rispetto  
Partnership**

È iniziata una nuova era per la responsabilità: rispettare le regole non basta, dobbiamo immaginarne di nuove per rispondere alle sfide della rivoluzione digitale. Noi di WINDTRE ci impegniamo quotidianamente per tutelare la sicurezza in rete cercando di raggiungere standard sempre più elevati. Sicurezza per noi significa proteggere i dati sensibili e la Privacy di tutti gli utenti con cui interagiamo, ma soprattutto tutelare le fasce più vulnerabili dalle potenziali minacce online.



## INCLUSION

**Integrazione  
Diversità  
Dialogo**

Le tecnologie digitali possono essere un mezzo per abbattere le barriere e garantire una maggiore inclusione, rafforzando la parità di accesso alla rete e ai suoi benefici, indipendentemente da genere, razza, età, disabilità, status. Per questo noi di WINDTRE operiamo per combattere il digital divide, promuovere una rete sempre più fruibile e diffondere la cultura dell'inclusione.



## LIFE

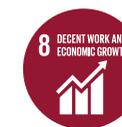
**Ambiente  
Città  
Salute**

Per noi di WINDTRE è importante valorizzare l'interconnessione tra l'ambiente, la salute e la qualità della vita, lasciandosi ispirare dalle potenzialità delle nuove tecnologie digitali per sostenere la vita dell'uomo e quella del Pianeta. Oltre ad aver raggiunto gli obiettivi di contenimento delle nostre emissioni definiti con WWF Italia nel 2017, abbiamo sostenuto il sistema sanitario nel momento più difficile.

# EDUCATION



## GIOVANI DIGITALE CULTURA



Cogliere le straordinarie opportunità che la tecnologia ci offre, metterle al servizio e al centro dell'educazione, a partire dai più giovani, per abilitare un futuro sostenibile e inclusivo.

I temi che contano\*:

- APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO

## Cosa significa per noi

- **EDUCAZIONE ALLE TECNOLOGIE DIGITALI** per trasmettere le competenze necessarie a chi si troverà a vivere e lavorare in un mondo profondamente cambiato dalle tecnologie ICT.
- **EDUCAZIONE CHE UTILIZZA GLI STRUMENTI DIGITALI** come mezzo per migliorare la qualità e la portata dell'insegnamento sfruttando le potenzialità delle tecnologie digitali.
- **EDUCAZIONE ALL'INNOVAZIONE**, a partire da scuole e università, come strumento per favorire lo sviluppo sostenibile.

\* per l'analisi di materialità completa v. pag 98 ss.

## NE ABBIAMO PARLATO CON...



### Riccardo Donadon

Noto imprenditore di Treviso, si occupa fin da giovanissimo del mondo del web: ha fondato Mall Italy Lab, poi E-TREE e nel 2005 H-Farm, la piattaforma di imprenditoria digitale considerata oggi uno dei più grandi centri di innovazione in Europa.

### RIVOLUZIONE DIGITALE ED EDUCAZIONE

*“La tecnologia introduce delle opportunità per i giovani sconosciute alle generazioni precedenti. Pensiamo alla realtà virtuale che consente ai ragazzi di oggi di imparare la struttura del DNA navigando tra le catene di amminoacidi o di comprendere il Sistema Solare “passeggiando” nella galassia. È uno straordinario nuovo modo di imparare che stimola la creatività, l’imprenditorialità, il problem solving e così tante competenze determinanti nel mondo del lavoro e per il successo di un individuo. Allo stesso tempo, però, l’accelerazione dello sviluppo tecnologico può alimentare le disuguaglianze, inasprendo i divari economici e generazionali: la digitalizzazione deve essere affrontata con strategia, affinché sia inclusiva e generi valore per tutta la società.”*



### Mirta Michilli e Alfonso Molina

Mirta ha collaborato alla stesura di un protocollo di intesa con il Governo per lo sviluppo di un piano di e-government per la città di Roma. Alfonso ha insegnato all’Università di Edimburgo per oltre 20 anni. Insieme hanno ideato e tutt’oggi dirigono Fondazione Mondo Digitale, di cui WINDTRE è socio fondatore.

### EDUCARE A UN MONDO DIGITALE: VIAGGIO NEL XXI SECOLO

*“Creare una società della conoscenza inclusiva significa far sì che le opportunità dello sviluppo tecnologico siano davvero a vantaggio di tutti, nessuno escluso. Con Fondazione Mondo Digitale abbiamo sviluppato un modello educativo che chiamiamo “educazione alla vita nel XXI secolo”. Ci piace utilizzare la metafora del viaggio: siamo tutti viaggiatori in un territorio di complessità che ci richiede di imparare e quindi insegnare un nuovo linguaggio, quello del XXI secolo. Solo così potremo dare ai nostri ragazzi i giusti attrezzi per affrontare le sfide e cogliere le opportunità di questo straordinario secolo, pieno di cambiamenti.”*

#CHANGETALKS

# IL NOSTRO 2020



- **La Cartella Sospesa:** i kit per la scuola a studenti e famiglie in difficoltà
- **Studiare Connessi: 100 GB al mese per 3 mesi alle famiglie in difficoltà** per garantire accesso alla Didattica a Distanza
- **Connessi e Promossi: 50 Giga per ridurre le distanze** tra alunni e docenti
- **Global Goals Kids Show Italia:** lo show televisivo per **educare i bambini alla sostenibilità**
- **Hack&Go:** l’hackathon per immaginare **le città del futuro insieme ai giovani** innovatori
- **Più di 100.000 ore di formazione:** prepariamo i leader del futuro
- **OnStage:** continua il programma dedicato alla formazione e inserimento Generazione Z
- **Jobs for the future – the future of jobs:** il progetto per disegnare il Workforce Plan di WINDTRE al 2025

# APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO

## Perché è importante

1 su 3

i cittadini in Europa che affermano che le reti digitali possono avere un impatto positivo sulla società aumentando l'accessibilità, l'efficienza e la personalizzazione dei servizi, sia pubblici che privati.  
[UE, 2019]

3,8%

la percentuale di imprese italiane considerate digitalmente «mature» e caratterizzate da un utilizzo integrato delle tecnologie digitali disponibili.  
[Istat, 2020]

9,5%

la percentuale di dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni italiane che hanno seguito corsi di formazione in materie informatiche.  
[Istat, 2020]

25°  
su 28

il posizionamento dell'Italia nel Digital Economy and Society Index (DESI), che misura le competenze e le infrastrutture digitali degli Stati UE.  
[CE, 2020]



## La Cartella Sospesa

[GRI 103-1, 103-2, 203-1]

L'esperienza del lock-down ha fatto emergere i divari economici e sociali che attraversano la società, mostrando come la differenza di reddito - e in alcuni casi la disomogeneità della **dotazione digitale** degli italiani (PC, tablet, Smartphone) - potessero mettere a dura prova la continuità dell'apprendimento scolastico. Per dare un sostegno mirato alle fasce più svantaggiate della popolazione, il Comitato di **Insieme si Può**, l'iniziativa di WINDTRE che consente la partecipazione di tutti i dipendenti a proporre e votare le iniziative di solidarietà che possono essere oggetto di un contributo da parte dell'azienda, ha voluto destinare nel 2020 tutti i fondi del progetto all'iniziativa **La Cartella Sospesa**.

A Bergamo, Milano, Napoli e Roma i bambini e i ragazzi in difficoltà hanno ricevuto un kit per la scuola con quaderni, penne, matite colorate, astucci, compassi e album da disegno, oltre ai Tablet per le famiglie che ne avevano necessità.

I destinatari sono stati identificati con il supporto della Comunità Sant'Egidio e della Onlus Sport Senza Frontiere. Grazie a La Cartella Sospesa, soltanto a Roma sono più di 240 i bambini che hanno potuto ricevere il kit per la loro Didattica a Distanza.

## Studiare Connessi

In collaborazione con **Microsoft Italia e La Fabbrica**, WINDTRE ha messo a disposizione le proprie competenze per il progetto **Studiare connessi - Un nuovo modo di fare scuola**.

Con quest'iniziativa, pensata per supportare l'intero ecosistema scuola, includendo i docenti e i genitori, tutte le scuole aderenti hanno potuto offrire ad almeno 5 loro studenti una connessione Internet gratuita per 3 mesi.

Sottoscrivendo una licenza Microsoft Office 365 Education, attivabile e fruibile gratuitamente, gli istituti

connessi hanno potuto sostenere le famiglie che vivevano un momento di particolare difficoltà, richiedendo fino a 5 coupon utili ad attivare altrettante SIM WINDTRE, fornendo un traffico dati gratuito di 100 GB al mese per 3 mesi.

## Connessi e Promossi

Connessi e Promossi nasce per avvicinare le scuole agli studenti, offrendo connettività per agevolare l'accesso alla Didattica a Distanza. Il progetto nasce dalla volontà di trasmettere al mondo della scuola e dei giovani il Purpose del marchio WINDTRE, **“molto più vicini”** e ridurre, per quanto possibile, le **distanze tra scuola e famiglia**.

Ogni scuola che ha aderito al progetto ha così potuto richiedere l'attivazione di **50 Giga aggiuntivi** al mese per quattro mesi direttamente sulle SIM WINDTRE dei propri studenti, per un prezzo totale in promozione di 15 euro. Tale importo è stato sostenuto direttamente dalla scuola, utilizzando i fondi ministeriali appositamente stanziati.

## EduTime

Per continuare a supportare gli studenti in DAD, nel corso del mese di novembre 2020 è stata lanciata l'iniziativa **EduTime**. Si tratta di **50 Giga gratuiti da utilizzare dal lunedì al sabato** fino alle 15:00, per lo studio, ma non solo. Dedicata a tutti i clienti Under 25 con un'offerta voce o Internet WINDTRE, anche EduTime si inserisce nel contesto delle attività lanciate nel 2020 a sostegno dei più giovani.

## Generazione Z: continua il programma OnStage

Per WINDTRE promuovere l'apprendimento digitale continuo significa anche sostenere le giovani generazioni nella fase di inserimento nel mondo del lavoro e contribuire al loro orientamento tra le diverse opportunità che il mondo TELCO può offrire.

Giunto nel 2020 alla sua quinta edizione, l'Internship Program **OnStage** è un percorso formativo e di crescita personale e professionale dedicato a laureandi e neolaureati. Con questo programma, i giovani talenti sono accompagnati da un Tutor dedicato che li assiste nella realizzazione di un Project Work di 6 mesi. Nell'arco di questo periodo, i giovani partecipano a 7 incontri formativi, a cadenza mensile, focalizzati sullo sviluppo di hard e soft skill. Durante il programma di internship, tutte le attività sono orientate alla creazione e al consolidamento di una OnStage Community, grazie a cui i giovani talenti possono collaborare, condividere esperienze e rafforzare il loro network professionale.

Il programma è stato rinnovato nel 2020 in modalità digitale, con la partecipazione di 32 neolaureati, 13 dei quali sono stati assunti in WINDTRE al termine del loro percorso di stage. Un focus particolare viene posto anche sul Personal Branding: attraverso il confronto con un formatore professionista, gli stagisti di WINDTRE hanno avuto l'opportunità di imparare a riconoscere e valorizzare il proprio e unico Personal Brand, sia online che offline.

Con l'obiettivo di creare un ponte tra il mondo accademico e quello professionale, nel 2020 WINDTRE ha preso parte a numerosi **Virtual Career Days** e **Tech Events**, anche coinvolgendo i suoi Professional come testimonial; grazie a questi eventi sono stati intercettati oltre 700 curricula.

In particolare, nel 2020 WINDTRE si è focalizzata sulle **professionalità digitali** fondamentali, puntando soprattutto sull'acquisizione di talenti in ambito Big Data & Analytics e IT Development, come Data Scientist, Data Engineer, Coder.

Una volta selezionati, i talenti vengono avviati in un percorso di **OnBoarding**, che prevede un ciclo di incontri digitali tra il neoassunto e i suoi referenti aziendali per accelerare il processo di induction; 6 moduli formativi tenuti da manager e docenti interni per approfondire il posizionamento e l'identità di WINDTRE all'interno del suo scenario competitivo.

**ONSTAGE**

## Il futuro riparte dai giovani innovatori con Hack&Go!

L'innovazione sostenibile delle Smart City è una delle grandi sfide del prossimo decennio e le tecnologie digitali possono essere la chiave per trasformare le città in luoghi di vita "intelligenti", connessi e a basso impatto ambientale.

WINDTRE ha raccolto questa sfida e, per stimolare delle risposte concrete, ha promosso, in partnership con Bosch, Fondazione Triulza e Concept Reply, **"Hack&Go!"**, l'hackathon dedicato all'innovazione sostenibile delle città. L'iniziativa, lanciata il 15 luglio 2020 e aperta a tutti gli **studenti universitari**, mirava a stimolare e raccogliere le idee più creative sulle Smart City e in particolare sulle sinergie possibili tra tecnologie come il **5G**, i **Big Data** e l'**IoT**, con la mobilità e altri servizi ai cittadini. In palio per i vincitori con le migliori idee progettuali uno **stage di 6 mesi**

per sviluppare il progetto in azienda.

L'iniziativa era finalizzata a strutturare un **percorso di co-progettazione** per ripensare la sicurezza, la mobilità e la vita quotidiana per il futuro delle città. Oltre a prevedere una stimolante competizione tra peers l'iniziativa ha configurato diversi momenti di orientamento e di approfondimento su alcune tecnologie applicate nell'ambito delle Smart City o della Smart Life, nel tentativo di avvicinare e far familiarizzare i giovani studenti con le principali sfide date dall'esigenza di ridisegnare i luoghi in cui viviamo e i servizi di cui beneficiamo. WINDTRE ha curato la prima sessione dell'hackathon, incentrata sulla challenge **Big Data** e **Industrial IoT**.



## Educare i più piccoli alla sostenibilità: Global Goals Kids Show Italia

Come raccontare ai più piccoli gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030? È questa la domanda a cui ha provato a rispondere il **Global Goals Kids Show Italia**, un cartone animato pensato per i bambini e le bambine dai 5 ai 10 anni. Nell'arco di 17 brevi puntate, l'attrice Carolina Benvenega ha raccontato ai più piccoli cosa sono gli SDGs e perché sono importanti per il benessere del Pianeta e delle generazioni presenti e future.

Il cartone, i cui contenuti sono stati curati da **ASviS** (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile) e realizzati in collaborazione con la **Fondazione Edoardo Garrone e A future**, è stato presentato in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile**. Il Festival rappresenta la più grande mobilitazione della società civile italiana che promuove la cultura della sostenibilità attraverso l'organizzazione di iniziative diffuse rivolte a cittadini, giovani, imprese, associazioni e istituzioni.

Tutte le puntate del Global Goals Kids Show Italia, andate in onda dal 16 ottobre 2020 su **Rai YoYo**, sono disponibili gratuitamente per gli oltre 5 milioni di bambini che vivono in Italia, per insegnanti e formatori, attraverso i canali di diffusione messi a disposizione da WINDTRE (Twitter, YouTube, il sito istituzionale [www.windtregroup.it](http://www.windtregroup.it), l'Intranet aziendale, il gruppo Facebook NeoConnessi - Genitori, figli e Internet).



## JOBS OF THE FUTURE - THE FUTURE OF JOBS

*Nel corso del 2020, è stato avviato il progetto **Jobs of the future and the future of the jobs**, con l'ambizione di disegnare il **Workforce Plan di WINDTRE al 2025**, rispondendo in maniera strutturata ai bisogni aziendali e prevedendone le esigenze future.*

*Attraverso la realizzazione del **Job System** e la **mappatura delle competenze esistenti**, oltre che l'analisi e l'individuazione delle competenze emergenti più ricercate in una proiezione temporale a 3-5 anni, sarà possibile disegnare un piano di **reskilling/upskilling** per rinnovare la competitività dell'attuale forza lavoro. Obiettivo del progetto è anche quello di stimolare la riflessione su un **piano di assunzioni a lungo termine**. Nell'ambito dell'iniziativa, durante il 2020 sono stati intervistati **42 key executives** e **37 partners** specializzati ed esperti dell'industria TELCO, ed è stata condotta un'analisi documentale approfondita, funzionale alla costruzione di un **database di monitoraggio dell'andamento di domanda e offerta sul mercato del lavoro**.*

*I risultati - ossia l'identificazione di **15 trends**, suddivisi tra People, Market, Commercial e Technology, di **29 professioni emergenti** e di **28 competenze** (hard e soft) necessarie per affrontare il lavoro del futuro - saranno consolidati nel 2021.*

### LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE È LA NOSTRA PRIORITÀ [GRI 404-2]

Nel 2020 sono stati realizzati diversi programmi dedicati allo sviluppo delle competenze e all'apprendimento su temi di natura **tecnica, digitale, normativa, linguistica** oppure afferenti allo **sviluppo tecnologico**, alle competenze trasversali o alle abilità specifiche “di mestiere”.

Il programma di **Sviluppo del Mindset e delle Skill Digitali** lanciato nel 2020 ha l'obiettivo di preparare le persone di WINDTRE alle **sfide imposte dalla trasformazione digitale** e di sviluppare le competenze necessarie attraverso un programma pluriennale di formazione. Questo programma, che coinvolge tutta la popolazione aziendale, è svolto in collaborazione con il **MIP**, la business school del **Politecnico di Milano**.

In partnership con **Luiss Business School**, il programma **Responsibility-Development of a Sustainable Approach** ha coinvolto più di 200 manager di WINDTRE. Il percorso ha trattato dei temi afferenti alla sostenibilità a 360° con l'obiettivo di sviluppare consapevolezza e conoscenza sul tema e diffondere comportamenti in linea con il Purpose di WINDTRE e con i valori quali **Responsabilità, Coraggio e Inclusione**.

Nell'ambito della Direzione Technology, sono stati proposti diversi moduli di formazione orientati all'acquisizione di nuove procedure e capacità tecnologiche. I principali temi trattati sono stati: 5G e Network Function Virtualization, Six-Sigma, Itaca, Virtualizzazione del Core Network.

Per quanto riguarda la formazione sulle competenze trasversali, è stato lanciato **Easy Learning**, un modulo dedicato alla formazione online sulle soft skills aperto a tutti i dipendenti di WINDTRE e disponibile sulla piattaforma digitale di valutazione **ConversatiON**. Il catalogo formativo offerto in fase iniziale è costituito da **30 percorsi organizzati in 7 ambiti tematici**. I percorsi possono essere assegnati dai manager ai collaboratori nell'ambito del processo di Performance Development oppure possono essere liberamente fruiti da tutti i dipendenti senza alcun limite in un'ottica di auto-apprendimento.



#### TOMMASO VITALI

Brand & B2C Marketing Director  
WINDTRE

“  
Eliminiamo le distanze  
attraverso connettività,  
consapevolezza digitale  
ed inclusione  
inter-generazionale”

Crediamo che educazione e digitale siano cruciali per preparare i giovani al futuro, favorire l'inclusione intergenerazionale e promuovere uno sviluppo sostenibile. Grazie alle soluzioni che abbiamo pensato per le famiglie, siamo riusciti a essere “molto più vicini” e a creare nuove occasioni di condivisione e socialità, nonostante la lontananza fisica dovuta all'emergenza sanitaria.

Una sfida che abbiamo affrontato con impegno su più fronti: offrendo ai più giovani la qualità della nostra rete a condizioni agevolate per garantire la continuità degli studi e iniziative mirate a stimolarli ad un uso sempre più consapevole e responsabile del digitale, ma anche avvicinando le generazioni più “analogiche” ai nuovi strumenti di comunicazione, attraverso programmi che ne valorizzano il ruolo inclusivo.

In una società sempre più connessa emerge la necessità di diffondere una nuova forma di intelligenza che dimostri una piena consapevolezza sia delle opportunità che dei rischi del digitale.

WINDTRE, leader nella fornitura di accesso alla rete, sente la responsabilità di ciò che accade online e vuole avere un ruolo sempre più centrale sul tema, fornendo a tutti gli strumenti per una piena comprensione del mondo digitale, ma anche prodotti per un uso più sicuro della rete.

# RE SPON SIBI LITY

**INTEGRITÀ  
RISPETTO  
PARTNERSHIP**



## Cosa significa per noi



Inizia una nuova era di responsabilità: rispettare le regole non basta, dobbiamo immaginarne di nuove per rispondere alle sfide della rivoluzione digitale.

I temi che contano\*:

- **CYBERSECURITY E PRIVACY**
- **TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE**

- **Gli aspetti etici che hanno a che vedere con LE OPPORTUNITÀ E I RISCHI** provenienti dal web e dalla rivoluzione digitale.
- Le modalità per far sì che ognuno in azienda garantisca il rispetto delle **PRINCIPALI NORMATIVE E STANDARD ETICI**.
- Le **NUOVE SFIDE** per il senso di responsabilità individuale, alle quali spesso la normativa non è ancora pronta a rispondere.

\* per l'analisi di materialità completa v. pag 98 ss.

## NE ABBIAMO PARLATO CON...

### Rosy Russo

Esperta di comunicazione, formatrice e ideatrice del Manifesto della comunicazione non ostile, è Presidente dell'Associazione Parole O\_Stili.

### PAROLE GENTILI – PER ESSERE “MOLTO PIÙ VICINI” IN RETE

*“Le parole possono essere semplici di significato ma complesse e profonde nel loro impatto. Dobbiamo sentirci responsabili quando le condividiamo online e diffonderle perché siamo quello che comunichiamo. Le parole che scegliamo raccontano le persone che siamo: ci rappresentano.”*

*La rete è come una terra vergine: bella, piena di insidie e dalle incredibili potenzialità. L'importante è saperla abitare. Per questo il primo principio da tenere a mente quando siamo online è che “virtuale è reale”: siamo responsabili di tutto ciò che facciamo in rete, tanto quanto lo siamo nella nostra vita quotidiana, offline.”*

#CHANGETALKS

# RESPONSIBILITY

## IL NOSTRO 2020



- **NeoConnessi anche in lock-down:** il programma dedicato alla consapevolezza digitale continua anche grazie alle attività online
- Primo in classifica: **NeoConnessi premiato nella categoria Educational** al 24° Premio Mediastars
- **15 milioni investiti** nel solo 2020 in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi
- Tutela dei dati: una policy dedicata a **garantire la Privacy dei nostri clienti**
- Manifesto della Comunicazione non ostile e manuale del primo Smartphone: la collaborazione con Parole O\_stili per **favorire rispetto e gentilezza in rete**
- **Total Quality Management:** un Sistema di Gestione Integrato per garantire la qualità e la sicurezza dei processi lungo l'intera catena del valore
- **891 fornitori attivi**, selezionati in base a requisiti specifici in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica

# CYBERSECURITY E PRIVACY

## Perché è importante

**3,85  
mln \$**

il costo medio di un *data breach* per l'organizzazione impattata. [IBM Security, 2020]

**4,66 mld**

il numero di utenti connessi nel mondo, ovvero il 59% della popolazione globale (+7% rispetto al 2019). [We are Social, 2021]

**2,5  
quintilioni**

il volume di bytes di dati pro-capite prodotti in media ogni anno (equivalente a circa 1/4 degli insetti viventi sulla Terra oggi). [Forbes, 2019]

**5.000**

il numero di cyberattacchi giornalieri rilevati a livello globale nel corso del 2020. Prima della pandemia erano in media 200 al giorno. [Corriere della Sera, 2020]

## Sempre più resilienti

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

La sicurezza informatica è un tassello fondamentale per garantire la **resilienza delle infrastrutture digitali**. Il quadro normativo di riferimento per questi temi è in continua evoluzione e lo scenario attuale richiede un confronto costante tra imprese e autorità regolatorie.

Per questo, anche nel 2020, sono proseguite la collaborazione di WINDTRE con gli enti istituzionali competenti in materia di sicurezza informatica, così come le attività interne di revisione del framework di gestione della sicurezza informatica e di sviluppo dei processi e delle soluzioni tecniche atti a proteggere i dati dei clienti e di WINDTRE.

Gli investimenti diretti di WINDTRE in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi sono stati, nel solo 2020, prossimi a **15 milioni di euro** – il 33% in più rispetto al 2019 – e si sono concentrati su tre linee di sviluppo:

- **Network Security** In questo ambito WINDTRE ha operato nello sviluppo ed aggiornamento dei presidi di sicurezza a protezione di sistemi di rete e delle comunicazioni da questi supportate, integrando l'attività di deployment di piattaforme con diverse campagne di testing (Vulnerability Assessment/Penetration Test). L'azienda inoltre ha partecipato ai diversi tavoli istituzionali di confronto per cooperare alla formulazione ed alla corretta

interpretazione del framework normativo, in questa fase di grande evoluzione con l'introduzione dei dispositivi attuativi del Perimetro di cybersecurity Nazionale

- **Smart Working** Il contesto operativo imposto dalla situazione sanitaria ha trovato le infrastrutture ed i presidi tecnologici di sicurezza di WINDTRE già predisposti al supporto del lavoro a distanza, ma è stato incrementato il focus sia nelle attività di cyber intelligence sia nel monitoraggio attivo dei dispositivi e dei flussi di comunicazione per adeguarsi al nuovo scenario di minacce informatiche conseguente a tale assetto

- **Customers solutions** Anche nell'ambito della cybersecurity, le tecnologie, le competenze e i processi implementati per la protezione del perimetro WINDTRE sono alla base dei servizi sviluppati per accompagnare le aziende clienti nel percorso di evoluzione digitale del loro business in piena sicurezza. Facendo leva sui processi e sulle tecnologie sviluppati internamente sono stati configurati dei nuovi **pacchetti di servizi dedicati per i clienti B2B** di WINDTRE, per accompagnarli nella gestione della sicurezza informatica in un momento di forte urgenza come quello della primavera 2020.

Grande impulso hanno avuto nel corso dell'anno l'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 emessi da istituzioni nazionali ed internazionali. In questo ambito sono state potenziate le attività di monitoraggio attivo messe in campo dal **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.

Nel 2020 WINDTRE ha continuato a rafforzare i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi con la messa a regime dei principi di **Security by Design** che si traducono nella capacità di prevedere, sin dalle fasi di formulazione dei requisiti, i criteri di sicurezza proporzionali al livello di esposizione dei dati dell'azienda e dei clienti. Questi stessi criteri sono estesi all'intera catena di fornitura, dove tramite apposite checklist è possibile verificare che anche i fornitori selezionati implementino adeguate misure per la tutela dei dati.

## La protezione dei dati

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

Il tema della **Privacy e della sicurezza dei dati** è molto sensibile per un'azienda come WINDTRE, che custodisce un'enorme quantità di informazioni relative ai clienti e alle loro abitudini e preferenze. La principale sfida in questo senso è proprio riuscire a coniugare la complessità richiesta dagli obblighi normativi con l'estrema semplicità nell'esperienza degli utenti e nella fruizione dei servizi. Il tutto in un contesto molto dinamico caratterizzato da una continua evoluzione del business e delle tecnologie associate.

Gli impatti relativi alla gestione dei dati dei clienti 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 tramite la loro nomina a responsabili del trattamento.

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.

Grazie anche ai processi di armonizzazione avvenuti negli anni precedenti, WINDTRE adotta oggi un sistema di **Governance, Risk Management e Compliance (eGRC)** che consente di tenere sotto controllo l'intera filiera del trattamento dei dati, valutando in maniera analitica il livello di conformità di ciascun sistema coinvolto. Periodicamente, sono effettuate delle specifiche **attività di monitoraggio** con tutti i responsabili aziendali nell'ambito della tenuta del registro dei trattamenti nonché attività di verifica tramite un sistema di autovalutazione di tutti i fornitori nominati responsabili del trattamento.

Nel corso dell'anno l'azienda ha anche definito e attuato nuovi processi e procedure a tutela della sicurezza delle **infrastrutture critiche**, in linea con quanto richiesto dalle nuove normative in tema di sicurezza nazionale, e in particolare alle "Misure di sicurezza e integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi" stabilite dal Ministero per lo Sviluppo Economico nel 2018.

Per garantire una corretta gestione dei dati, in tema di autorizzazione al trattamento, profilazione, arricchimento e trasferimento dei dati WINDTRE rispetta le prescrizioni del **Garante della Privacy**, autorità con la quale l'azienda ha contatti regolari e un rapporto di piena collaborazione, per contribuire alla definizione delle migliori pratiche di tutela della Privacy nel contesto delle telecomunicazioni.

In analogia a quanto avvenuto nei confronti di altri attori nel mercato, anche WINDTRE nel 2020 ha ricevuto il completamento di due procedimenti sanzionatori, uno dei quali avviato nel 2019. Tali procedimenti hanno comportato l'applicazione di una sanzione a seguito di alcune difformità applicative rispetto alle istruzioni interne impartite, sulle quali WINDTRE ha attuato e comunicato tutte le **azioni correttive** a fronte della sanzione comminata nel luglio del 2020.

WINDTRE, inoltre, nell'ambito delle proprie funzioni di Titolare del trattamento ha rafforzato l'attività di **vigilanza** nei confronti dei propri Responsabili Esterni prevedendo rigide procedure e puntuali processi al fine di garantire una governance totale sui dati di cui è Titolare. Considerando anche il periodo pandemico, gli interventi ispettivi on site sono stati limitati ma comunque attuati, laddove possibile e con le opportune cautele. Inoltre, le segnalazioni dei clienti che pervengono anche dal Garante sono regolarmente oggetto di risposta.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



**GILDA SALME'**  
Data Protection Officer  
WINDTRE

“  
Dobbiamo immaginare nuove regole per essere resilienti anche nel mondo della rivoluzione digitale  
”

La pandemia e il lock-down hanno accelerato l'attenzione e l'utilizzo della tecnologia per le attività di tutti i giorni, dal lavoro alla scuola, alle relazioni interpersonali. La nostra identità telematica è quindi sempre più esposta. Grazie alla nostra costante attenzione a queste tematiche, abbiamo ulteriormente rafforzato i criteri di protezione con cui trattiamo i dati personali di cui siamo in possesso di trattamento dei dati e della profilazione, mantenendo un dialogo costante e aperto con il Garante della Privacy. Con particolare riferimento ai fruitori della rete (soprattutto i nativi digitali), stiamo seguendo con attenzione questi temi (penso ai Big Data e all'Intelligenza Artificiale), la loro evoluzione e l'evoluzione dello scenario attuale, che richiede un confronto costante tra imprese e autorità regolatorie. La velocità, infatti, con cui cambia il nostro mondo connesso richiede resilienza, un nuovo modello di business e nuove regole. Il futuro ci renderà tutti ancora "più vicini" e ha bisogno di più trasparenza: anche la cultura della Privacy deve fare un passo in avanti, essere percepita come un valore aggiunto e, soprattutto, deve essere "a misura" di utente.

# TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE

## Perché è importante

23%

la percentuale di giovani italiani di 11-17 anni che afferma di essere stato vittima di cyberbullismo. [Società Italiana di Pediatria Preventiva e Sociale, 2020]

2 - 4 h

il tempo mediamente trascorso online dai giovani italiani di 11-17 anni. [Osservatorio del Social Warning, 2020]

1 su 2

a livello globale ritiene che sui media digitali le fake news siano molto diffuse. [Statista, 2019]

6%

la percentuale di giovani italiani under 14 che ha inviato foto intime tramite messaggi privati. [Generazioni Connesse, 2020]

## Online e Offline senza confini

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-2 A]

La **rivoluzione digitale** sta causando eccezionali conseguenze per le **persone** e la **società** nel suo complesso, in termini di maggiori possibilità e rapidità di interconnessione con altri individui, aumento della libertà di espressione, condivisione e accesso alla conoscenza.

La **pandemia** e le fasi di lock-down stanno ulteriormente accelerando questo processo e rendendo le tecnologie digitali sempre più essenziali per la gestione delle nostre attività quotidiane, dal lavoro alle relazioni sociali.

Tuttavia, in un mondo sempre più connesso, la tutela della propria identità è diventato un tema di fondamentale importanza. **A cominciare dai primi accessi alla rete.**

Per i **nativi digitali**, ma non solo, l'utilizzo di Internet e dei social network è parte integrante della vita quotidiana, nelle comunicazioni interpersonali, nei processi di apprendimento a scuola, nell'informazione, nello studio individuale e addirittura nello sport.

Per i genitori e gli educatori oggi è diventato fondamentale poter tutelare i giovani e giovanissimi con gli adeguati strumenti di **"media literacy"**, o alfabetizzazione, rispetto ai media digitali e alle piattaforme social, per poter garantire a chi è più vulnerabile la giusta consapevolezza (e responsabilità) nel navigare online.

### OPPORTUNITÀ

- Trasparenza
- Connessioni sociali
- Diffusione delle informazioni
- Libertà di espressione
- Accesso a opportunità lavorative o di studio

### RISCHI

- Trattamento inadeguato dei dati personali
- Fenomeni di "Iperconnessione", "Smobie", "Nomofobia"
- Bullismo digitale e diffusione non consensuale di materiale intimo
- Diffusione di fake news
- Furti di identità

## NeoConnessi

Dare a genitori e insegnanti gli adeguati strumenti per accompagnare i giovani nell'educazione a un uso consapevole della rete è la missione del progetto **NeoConnessi**, l'iniziativa di divulgazione di WINDTRE rivolta ai ragazzi delle **scuole primarie italiane** (classi quarte e quinte) per sensibilizzare all'uso sicuro e responsabile di Internet.

Nel 2020 NeoConnessi ha saputo evolversi per restare accanto a famiglie, docenti e bambini nel corso del lock-down con la Didattica a Distanza. Per fronteggiare le difficoltà nate nel corso della pandemia, il 25 marzo, è nato il gruppo Facebook: **"NeoConnessi: Genitori, Figli e Internet"** per conversare e trovare risposte ai propri quesiti, tenendo in considerazione le tematiche più attuali. Il gruppo, che oggi conta più di 10.400 iscritti, costituisce un valido supporto per avviare un dialogo costruttivo sull'uso delle risorse digitali anche in casa. Inoltre, da aprile 2020 è stato lanciato anche un **ciclo di 6 webinar** con l'obiettivo di affrontare insieme a genitori, docenti ed esperti del settore i temi relativi all'educazione digitale e all'uso sicuro e positivo del web e dei device da parte dei più piccoli, discutendo di tabù ed eventuali timori legati alla sicurezza dei propri figli online.

Da settembre 2020, il progetto ha coinvolto complessivamente **5.140 classi in tutta Italia** che hanno ricevuto il **kit cartaceo** di NeoConnessi,

composto da una guida per i docenti, un magazine per i genitori, la guida per i rappresentanti di classe e un manuale per i più piccoli, per imparare divertendosi.

Il valore educativo dell'iniziativa NeoConnessi è stato formalmente riconosciuto a ottobre 2020 durante la **24° edizione del Premio Mediastars**, il concorso dedicato all'innovazione nel mondo dei Tecnici Pubblicitari Professionisti. Durante la cerimonia di premiazione presso la Fondazione Culturale San Fedele a Milano, NeoConnessi ha ricevuto il premio per il primo classificato nella categoria **Educational** e la **"Special Star"** per la copy strategy della campagna promozionale.

**visita il sito**  
**www.neoconnessi.it**

**NEO CONNESSI**  
Più vicini in rete



## Parole O\_Stili

Nel 2020 WINDTRE ha firmato il **Manifesto della Comunicazione non ostile** redatto dall'associazione no-profit Parole O\_Stili (<https://paroleostili.it/>). È una carta che elenca dieci principi utili a migliorare la comunicazione e il comportamento di chi sta in rete. Firmando Il Manifesto, WINDTRE si impegna con senso di responsabilità a favorire il rispetto e la gentilezza in rete.

In occasione delle feste natalizie, WINDTRE ha deciso di offrire gratuitamente **«Il mio primo telefono»**, il manuale di Parole O\_Stili con consigli su come utilizzare web e social media in modo sicuro e non ostile, a chi attivasse l'offerta WINDTRE Smart Pack Junior+. Pensato per bambini e genitori che vogliono vivere la rete con consapevolezza e senza rischi, il manuale fornisce oltre 30 pagine di suggerimenti, consigli e giochi da fare insieme per andare alla scoperta della rete e delle sue potenzialità, acquisendo le conoscenze e le competenze che la grande sfida del digitale richiede.

parole  
ostili

### Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**  
Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.
- 2. Si è ciò che si comunica**  
Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**  
Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimersi al meglio quel che penso.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**  
Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.
- 5. Le parole sono un ponte**  
Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarli agli altri.
- 6. Le parole hanno conseguenze**  
So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.
- 7. Condividere è una responsabilità**  
Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**  
Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**  
Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.
- 10. Anche il silenzio comunica**  
Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

### LAVORARE PER WINDTRE SIGNIFICA RESPONSABILITÀ [GRI 102-9, 102-10 E 102-11]

I principali attori della filiera in cui opera WINDTRE sono spesso costituiti da grandi players internazionali che forniscono infrastruttura, apparati, servizi di rete e software. **Nel 2020 i fornitori qualificati di WINDTRE erano 891.**

In fase di selezione e qualifica, nonché nella gestione, WINDTRE richiede che tutti i fornitori soddisfino requisiti specifici in materia di **qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica**, in conformità con quanto previsto dal 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, politiche ambientali, salute e sicurezza sul lavoro, qualità sicurezza delle informazioni.**

Dall'attività non sono state registrate rilevanti difformità con lo Standard SA8000. L'attività è stata l'occasione per sensibilizzare su tematiche funzionali a una efficace conformità alla norma, come la divulgazione del Codice Disciplinare e l'adozione del Codice Etico.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

### TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Il Sistema di Gestione Integrato di WINDTRE 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 sei certificazioni:

- **Qualità** | ISO 9001:2015
- **Ambiente** | ISO 14001:2015
- **Salute e Sicurezza dei lavoratori** | ISO 45001:2018
- **Responsabilità sociale** | SA8000:2014
- **Sicurezza delle informazioni** | ISO 27001:2013 (servizi Cloud, Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto, erogazione dei servizi di Security Management e gestione del Security Operation Center)

Nel corso del 2020 WINDTRE ha raggiunto l'obiettivo dell'adeguamento al nuovo standard internazionale **ISO 45001** (Salute e Sicurezza) e ha ottenuto il rinnovo triennale del certificato ISO 27001 (servizi Cloud, Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto).

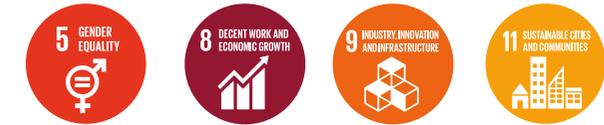
Il **2021** vedrà l'azienda impegnata nel rinnovo triennale delle certificazioni: **ISO 9001** (Qualità), **ISO 14001** (Ambiente), **ISO 27001** (Sicurezza delle informazioni - erogazione dei servizi di Security Management e gestione del Security Operation Center) e nella conferma annuale di validità per le restanti certificazioni che compongono il Sistema di Gestione Integrato.



[TORNA AL SOMMARIO](#)

# IN CLU SION ON

## INTEGRAZIONE DIVERSITÀ DIALOGO



Garantire la partecipazione di tutti alla vita sociale ed economica del Paese, cogliendo le possibilità offerte dalle tecnologie digitali per costruire una comunità equa e priva di discriminazioni.

I temi che contano\*:

- **DIGITAL DIVIDE**
- **INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ**

### Cosa significa per noi

- Rafforzare il senso di appartenenza di tutte le persone a una comunità basata sui principi di equità e di **PARI OPPORTUNITÀ**, senza discriminazioni.
- **L'INCLUSIONE DIGITALE** e la partecipazione di tutti alla vita sociale ed economica del Paese, grazie alle possibilità offerte dalle tecnologie digitali.

\* per l'analisi di materialità completa v. pag 98 ss.

## NE ABBIAMO PARLATO CON...



### Vincenzo Falabella

Avvocato di professione, è presidente della FAIP (Federazione Associazioni Italiane Paratetraplegici) dal 2011 ed è stato tra i fondatori della FISH Puglia. Dal 2015 è stato eletto Presidente di FISH Onlus (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap), ruolo che ricoprirà fino al 2022.

### CONOSCERE LA DISABILITÀ: SUPERARE LE BARRIERE E 'CONTAMINARSI' ANCHE GRAZIE ALLA TECNOLOGIA

*“La disabilità non è una malattia, è l'interazione con l'ambiente che ci circonda. Dobbiamo contaminare le comunità di appartenenza delle persone disabili, anche l'intera società, affinché vengano riconosciute prima di tutto per le persone che sono, e solo dopo per la condizione in cui vivono.”*

*Chi lavora in questo settore dovrebbe essere il primo a muoversi per mettere a fuoco i bisogni essenziali delle persone disabili. Le nuove tecnologie altro non sono che una nuova porta di accesso a servizi, utilità e relazioni per le persone che hanno delle limitazioni funzionali, e più in generale per tutti coloro che vivono in una condizione di esclusione.”*

#CHANGETALKS

## IL NOSTRO 2020



- Mai più soli: il numero verde per offrire **supporto psicologico agli anziani soli** durante il prolungato periodo di isolamento
- La tecnologia che unisce le persone: oltre **1.500 dispositivi a disposizione di altrettanti pazienti Covid-19** ricoverati in isolamento
- **Disability Hub**: uno spazio virtuale dedicato all'inclusione delle disabilità
- **Più vicino a chi ami**: il nostro progetto di videotutorial per avvicinare gli over 60 alla tecnologia
- **Telefono Amico Italia**: attivo anche da remoto grazie al Cloud Contact Manager di WINDTRE
- **Vicini ai sindaci** per superare il digital divide grazie alla collaborazione con ANCI
- **Insieme siamo più forti**: le iniziative di charity per supportare le comunità in cui WINDTRE opera

TORNA AL SOMMARIO

# DIGITAL DIVIDE

## Perché è importante

34%

percentuale di famiglie italiane che non dispone di un computer o un Tablet in casa. [Istat, 2020]

1.220

comuni e relativi borghi, frazioni e territori dove la copertura della rete mobile è assente o molto debole. [UNCEM, 2019]

63 mila

i cittadini italiani che vivono in aree in cui non è possibile ottenere alcun tipo di accesso ad Internet. [AGCOM, 2021]

5,4 megabit

la velocità di connessione media in Italia, 4 volte più lenta rispetto alla Corea del Sud, secondo il Digital Economy and Society Index (DESI). [Commissione Europea, 2020]

## Una rete più inclusiva

[GRI 102-12, 103-1, 103-2, 103-2, 203-1]

Il brand unico WINDTRE è stato lanciato il 16 marzo 2020 posizionandosi come **la rete che elimina le distanze tra le persone** e consolida le relazioni. Per confermare il nostro impegno in questo senso, nel corso del 2020 sono state lanciate diverse iniziative dedicate alle fasce della popolazione oggi **a più alto rischio di esclusione**: le persone che vivono in aree svantaggiate o remote, i disabili, gli anziani.

Per motivi diversi vedranno accrescere le proprie possibilità di partecipazione con una rete efficiente e **inclusiva**, grazie all'accesso ai servizi e alle opportunità che porta con sé.

Il posizionamento di WINDTRE come **la rete che elimina le distanze** ha assunto una valenza unica nel 2020, con **l'emergenza sanitaria** e il radicamento delle distanze fisiche, necessarie per contenere i contagi. WINDTRE si è mossa per dare il suo contributo durante un momento così difficile, mettendo a disposizione il suo know-how e i suoi asset per tendere la mano a chi ha dovuto affrontare le difficoltà più serie.



## Mai più soli

I primi mesi della pandemia da Coronavirus, marzo e aprile 2020, sono stati molto duri per tutta la popolazione, ma hanno sicuramente colpito in modo più profondo **chi vive solo** e chi, rientrando nelle fasce a maggior rischio, non poteva permettersi di ricevere visite. Questo cambiamento ha avuto un impatto importante sulla vita di tutti quegli anziani che in molti casi non hanno figli, parenti o amici a cui rivolgersi.

In collaborazione con Senior Italia FederAnziani e SIPEm SoS, la Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza, WINDTRE ha immediatamente attivato un **numero verde a supporto degli anziani soli**, per fornire loro aiuto e sostegno psicologico nel corso del prolungato periodo di isolamento. L'iniziativa ha coinvolto una vasta rete di professionisti attivi su tutto il territorio nazionale, i quali si sono resi disponibili per rispondere alle chiamate di tutti coloro che avevano bisogno di una voce amica e di un sostegno psicologico.

Per WINDTRE è stata l'occasione per mettere in pratica i propri valori di **vicinanza** e di **tecnologia accogliente**, connettendo le persone tra loro e offrendo un supporto concreto a chi altrimenti sarebbe rimasto solo, aggravando potenzialmente i rischi per la propria salute psicofisica in un periodo già molto complicato dal punto di vista sanitario.

Con lo stesso spirito, a maggio 2020 WINDTRE ha sostenuto, in partnership con Your Voice, la Onlus **Telefono Amico Italia**, l'organizzazione di volontariato che, attraverso un servizio anonimo, offre supporto per superare le tensioni emotive e rompere la solitudine.

WINDTRE si è impegnata a fornire a condizioni agevolate la sua soluzione ICT di **Cloud Contact Manager**, il web dashboard che consente alle organizzazioni di gestire e automatizzare le comunicazioni multicanale, oltre che ad abilitare il lavoro da remoto. Grazie alle funzionalità Cloud, infatti, i volontari di Telefono Amico hanno potuto continuare a svolgere la propria attività di sostegno in piena sicurezza, continuando a garantire – nonostante il lock-down – un supporto giornaliero alle persone in situazioni di crisi o disagio.

Questo tipo di intervento, in cui WINDTRE ha messo la propria tecnologia al servizio dell'emergenza e dei bisogni più umani della comunità, si è rivelato davvero significativo. Lo dimostrano le oltre 400 chiamate gestite quotidianamente, con picchi di 1.400 contatti al giorno nei periodi festivi.

### La tecnologia che unisce le persone

Durante la pandemia, WINDTRE ha deciso di stare vicina anche a chi ha vissuto i momenti di isolamento più duri, quelli causati dai sintomi del Coronavirus negli ospedali.

Ad aprile 2020, WINDTRE ha donato ai pazienti Covid-19 ricoverati **oltre 1.500 dispositivi**, tra Smartphone e Tablet, dotati di traffico dati e voce illimitati e guarnizioni protettive per garantire il pieno rispetto delle norme igieniche.

Questa iniziativa ha coinvolto oltre 15 strutture ospedaliere e di cura tra Lazio, Piemonte, Lombardia, Emilia-Romagna, Campania e Puglia.

### Più vicino a chi ami

A luglio 2020, ha preso forma una nuova collaborazione tra WINDTRE e **Senior Italia Federanziani**, con l'iniziativa **Più vicino a chi ami**.

Nata dalla volontà di accompagnare gli over 60 nel loro approccio agli strumenti digitali, l'iniziativa ha portato alla realizzazione e diffusione di una serie di **video tutorial pubblici** che spiegano, passo dopo passo, come servirsi di alcuni dei più comuni servizi online, strumenti importanti per rimanere in contatto con le persone care e per agevolare alcune attività di tutti i giorni. Dall'utilizzo di App di messaggistica come WhatsApp alla creazione di un indirizzo e-mail Google, dall'installazione di Facebook e Messenger all'utilizzo delle piattaforme di consegna a domicilio come Glovo: una piccola guida per avvicinarsi alla tecnologia e iniziare a usufruire di servizi ogni giorno più presenti e importanti nella nostra quotidianità, ma di difficile accesso per chi non è familiare con i dispositivi digitali.

L'iniziativa, realizzata con Senior Italia FederAnziani e SIPEM SoS Federazione, è stata premiata alla IX° edizione dei **NC Digital Awards**, uno tra i più importanti premi per la comunicazione digitale in Italia, ideato e promosso da ADC Group.

### Le nuove tecnologie al fianco dei sindaci

A novembre 2020, WINDTRE è intervenuta, grazie alla collaborazione con AnciComunicare, **alla 37° Assemblea annuale di Anci**, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani.

Durante un webinar live, WINDTRE ha condiviso il suo punto di vista sul **digital divide territoriale** in Italia e alcuni spunti per contribuire a colmarlo, riferendosi in particolare **ai piccoli comuni e alle aree interne** del centro Italia, tra le zone meno connesse del Paese. L'incontro live, intitolato "Le nuove tecnologie al fianco dei sindaci", ha toccato moltissimi temi particolarmente attuali per i cittadini e le amministrazioni locali, come lo smart working, la digitalizzazione delle scuole e la gestione della Didattica a Distanza (DAD), non ultima la sostenibilità ambientale. Particolare attenzione è stata dedicata, inoltre, alle figure dei sindaci e al loro **ruolo chiave nel presidiare e tutelare la coesione sociale** a livello locale.

Per un leader delle telecomunicazioni, **l'attenzione ai territori** deve essere una priorità fondamentale. WINDTRE intende **continuare a lavorare** fianco a fianco con le amministrazioni locali e i loro rappresentanti per estendere, rafforzare e ammodernare le **infrastrutture digitali**, oltre che abilitare la penetrazione delle nuove tecnologie.

Infatti, l'impegno per colmare questo divario tra i territori non punta solo a garantire un **accesso a Internet più uniforme** ma soprattutto è fondamentale per costruire una base digitale solida per il lancio delle tecnologie 4.0, come quelle basate sui dispositivi IoT, e un'equa partecipazione ai benefici che comportano.

### On Air

Per ridurre il digital divide sui diversi territori, WINDTRE ha lanciato nel 2020 **On Air**, la soluzione che raddoppia la disponibilità di connettività ultra-broadband per le aziende attraverso la tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), raggiungendo anche le aree più remote, non ancora coperte dalla fibra. On Air intende abilitare la trasformazione digitale e supportare le applicazioni industriali più evolute, anche attraverso la diversificazione degli accessi, condizione fondamentale per garantire i servizi B2B.

Questa nuova soluzione è fornita da WINDTRE BUSINESS grazie ad un accordo con la divisione Wholesale di EOLO, principale operatore in Italia nel Fixed Wireless Access ultra-broadband per i segmenti business e residenziale.

**INSIEME SIAMO PIÙ FORTI**

**Charity Hub:**

È lo spazio aziendale digitale dedicato alle **collaborazioni con le Onlus** e altre organizzazioni, che nel 2020 hanno coinvolto: Medici Senza Frontiere, WWF, Treedom, 3BEE, Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti, Fondazione Fibrosi Cistica, UNICEF, Save the Children.

**Raccolte Solidali:**

Da molti anni, WINDTRE mette a disposizione in collaborazione con gli altri operatori italiani di telefonia il **servizio di raccolta solidale agli Enti del Terzo Settore (ETS)**. Con questo servizio i clienti possono fare donazioni con l'invio di SMS o tramite chiamata da rete fissa. I fondi raccolti vengono interamente devoluti all'associazione beneficiaria titolare del progetto sostenuto. Nel 2020, WINDTRE ha raccolto e versato oltre **2,3 milioni di euro**, sostenendo complessivamente **88 iniziative in ambito sociale e umanitario**.

**Sostegno alla Croce Rossa Italiana:**

WINDTRE a marzo 2020 ha donato **1 milione di euro per sostenere le operazioni della Croce Rossa** sul territorio, potenziando la **capacità di accoglienza** dell'ospedale Papa Giovanni XXIII di **Bergamo**, del Policlinico di **Milano** e del Policlinico Gemelli di **Roma**. Inoltre, i dipendenti di WINDTRE hanno lanciato una **raccolta fondi interna**, mobilitandosi reciprocamente tra colleghi per sostenere con una **donazione volontaria aggiuntiva** tutti coloro che si impegnavano in prima linea contro il Coronavirus.



Croce Rossa Italiana

**NON LASCIAMO INDIETRO NESSUNO**

Da luglio del 2016, WINDTRE in partnership con Bee4 collabora con i detenuti della Casa di Reclusione di Bollate a Milano.

**Bee4** nasce per rispondere in maniera seria e concreta alla domanda di lavoro qualificato e di **reinserimento professionale dei detenuti**, con l'obiettivo di rendere il carcere un luogo da cui si esce migliori di come si è entrati. L'impegno profuso dai detenuti nello svolgimento del lavoro è, inoltre, uno degli aspetti valutati per la concessione di permessi premio.

Attualmente per WINDTRE lavorano un totale di **21 persone** provenienti dal carcere, più 4 persone di staff. I detenuti con il loro lavoro assicurano uno spettro di attività diversificate, come per esempio:

- l'indicizzazione dei documenti provenienti dai canali fax, dalle raccomandate e dalla Posta Certificata, il primo step per processare le pratiche cliente
- la gestione delle chiamate in entrata relative all'assistenza tecnica
- le attività di back office legate alle richieste dei clienti, ad esempio la disattivazione di un'utenza
- la gestione delle pratiche provenienti dalla forza vendita e relative a segnalazioni/richieste da parte dei clienti



# INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ

Perché è importante

**2 miliardi**

le persone affette da disabilità fisica o mentale sono la più grande minoranza del mondo, con oltre 2 miliardi di individui. [Interaction Design Foundation, 2020]

**3,1 mln**

le persone affette da disabilità in tutta Italia, il 5,2% della popolazione. [ISTAT, 2019]

**31,3%**

il tasso di occupazione tra le persone disabili in Italia, contro il 58% delle persone senza limitazioni. [ISTAT 2019]

**600 mila**

le persone disabili italiane che vivono in una condizione di grave isolamento, senza alcuna rete su cui poter contare in caso di bisogno. [ISTAT 2019]



## Disability Hub

[GRI 102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 203-2 A]

Il **Disability Manager** di WINDTRE è il punto di riferimento aziendale per la gestione di azioni, progetti e analisi volti a migliorare le condizioni di lavoro e l'utilizzo di strumenti tecnologici per le persone che convivono con una o più disabilità. Nominato nel 2019, nel 2020 si è dedicato allo sviluppo di nuove soluzioni in grado di semplificare le azioni quotidiane, per sostenere l'autonomia delle persone con disabilità nella vita di ogni giorno, anche grazie all'attivazione di partnership tra WINDTRE ed enti e associazioni dedicate ai bisogni delle persone con disabilità.

Tra le iniziative interne a WINDTRE, il Disability Manager ha promosso la creazione di un **Disability Hub** all'interno dell'Intranet aziendale: uno spazio dove condividere, dare informazioni e approfondire con news e articoli le tematiche legate alle disabilità. Il Disability Hub offre inoltre la possibilità a tutti i colleghi WINDTRE di mettersi in contatto diretto con il Disability Manager, inviando segnalazioni e richieste di supporto.

Per garantire una gestione appropriata e tempestiva delle richieste interne, è stato costituito il **Disability Hub Committee**, responsabile di esaminare le domande dei dipendenti con disabilità e proporre soluzioni ad hoc, anche attraverso la definizione di policy interne per la gestione dei casi specifici, come la gestione dell'orario lavorativo, l'adattamento della postazione di lavoro e la fornitura di dispositivi di assistenza.

Con il supporto del Disability Manager di WINDTRE, è stato possibile recepire tutte le indicazioni riguardanti l'accessibilità dei servizi di telecomunicazione digitale contenute nella Direttiva UE 2018/1972, che ha istituito il **nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche**, entrato in vigore il 20 dicembre 2020. A tal proposito, è stata avviata una collaborazione con **l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti Onlus** per lo studio, lo sviluppo e l'implementazione di nuove soluzioni di accessibilità digitale.

Per formalizzare l'impegno di WINDTRE in materia di inclusione delle disabilità, è stato inoltre avviato un **tavolo di lavoro e di confronto con FISH Onlus**, la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, per esplorare e ascoltare le esigenze di alcune tra le disabilità più diffuse e adattare il portafoglio di offerte WINDTRE, in modo che siano accessibili a tutti. Con il supporto degli esperti, WINDTRE ha così formulato, per esempio, delle offerte specifiche per i non udenti e non vedenti.

L' **"Offerta non udenti, non vedenti"**, a loro dedicata, prevede 25 Giga alla massima velocità, minuti illimitati e 2.000 SMS a un prezzo agevolato, oltre a una linea d'assistenza dedicata via WhatsApp.



**PAOLO BERRO**  
Disability Manager  
WINDTRE

“  
Vogliamo superare tutte le barriere grazie a una rete più inclusiva”

Il 2020 è stato un anno particolare, sotto molti punti di vista. La crisi sanitaria generata dall'arrivo del Covid-19, infatti, ha evidenziato, a livello tecnologico, uno dei problemi principali, parallelamente al digital divide: la presenza ancora massiva di tutte quelle “barriere” che precludono l'accesso a informazioni, servizi, prodotti e infrastrutture alle fasce più deboli della popolazione. Grazie alla collaborazione con diverse funzioni dell'azienda, abbiamo affrontato una grande e ambiziosa sfida: garantire l'accessibilità digitale a tutti. Da Disability Manager mi sono focalizzato nel dare aiuto alle persone con disabilità. Internamente sono state proposte e sviluppate soluzioni ad hoc per colleghi con necessità speciali; esternamente, abbiamo pensato per i nostri clienti speciali soluzioni di assistenza e Customer Care da remoto, grazie a una linea telefonica dedicata e a un canale di contatto WhatsApp, oltre a offerte commerciali specifiche per non udenti e non vedenti. Per il 2021 aiutare tutte le persone con disabilità fisica o sensoriale, o che si trovino in una situazione di arretratezza tecnologica, continuerà a essere la nostra mission, anche grazie al coinvolgimento delle grandi Onlus di settore.

# AMBIENTE CITTÀ SALUTE



Valorizzare l'interconnessione tra l'ambiente, la salute e la qualità della vita, lasciandosi ispirare dalle potenzialità delle nuove tecnologie digitali per sostenere la vita dell'uomo e quella del Pianeta.

I temi che contano\*:

- **DECARBONIZZAZIONE**
- **TECNOLOGIE SMART PER L'AMBIENTE E LA SALUTE**

## Cosa significa per noi

- **Proteggere l'AMBIENTE e la QUALITÀ DELLA VITA in ogni suo aspetto: dalle pareti domestiche alle strade cittadine, dalla cura della salute alla protezione dell'equilibrio ecologico globale.**
- **Accelerare la transizione sostenibile e digitale delle CITTÀ.**
- **Esplorare le frontiere delle telecomunicazioni e sviluppare nuove applicazioni tecnologiche in settori ad alto impatto, come quello della SANITÀ.**

\* per l'analisi di materialità completa v. pag 98 ss.

## NE ABBIAMO PARLATO CON...



### Luca Mercalli

Meteorologo ed esperto di comunicazione delle problematiche ambientali, è il Presidente della Società Meteorologica Italiana. Svolge ricerca scientifica da oltre 30 anni sui cambiamenti climatici e il riscaldamento globale.

### CLIMATE CHANGE: LA SFIDA È ADESSO

*“Dalle Alpi alle nostre coste, fino al nostro patrimonio storico e culturale: dobbiamo essere pronti a mitigare il cambiamento climatico e ad adattarci alle sue conseguenze concrete. Il livello dei mari sarà più alto, avremo più ondate di calore, dovremo cambiare le nostre pratiche agricole e ripensare le nostre infrastrutture idriche.*

*Ridurre rapidamente le emissioni, nonostante la crescita del nostro sistema economico, richiede un grande sforzo tecnologico e politico. Non significa ridurre il nostro livello di vita. Vuol dire alzare l'attenzione su tutti i gesti che compiamo: ad ogni prodotto e processo corrisponde un'estrazione di materie prime e un consumo di energia.*

*L'innovazione tecnologica è una delle ricette per affrontare queste sfide: ci può aiutare a ridurre le inefficienze e a facilitare la transizione del sistema energetico.”*

#CHANGETALKS

# IL NOSTRO 2020



- **-18% di emissioni di CO<sub>2</sub>** tra il 2017 e il 2020 nonostante l'incremento esponenziale del traffico dati
- Efficienza energetica: **oltre 16.000 BTS** con tecnologia a risparmio energetico
- Raggiunti gli **obiettivi di decarbonizzazione** definiti nell'ambito della partnership con WWF Italia su clima ed energia
- Insieme al WWF anche nel 2020, per **ridurre i nostri impatti ambientali** e proteggere gli ecosistemi
- **87 auto condivise e 63 elettriche o ibride**: per promuovere il car sharing e facilitare la mobilità sostenibile
- Energy Supervisor: la **soluzione ICT** per supportare i clienti nella riduzione dei consumi energetici
- **Beyond 5G Trial**: una nuova sperimentazione per promuovere e sviluppare servizi innovativi ad alto valore sociale ed economico
- Controllo costante delle **emissioni elettromagnetiche**
- **Soluzioni smart business**: per rispondere ai bisogni di tutti i clienti B2B, anche alla luce delle nuove esigenze quotidiane emerse con la pandemia

[TORNA AL SOMMARIO](#)

# DECARBONIZZAZIONE

## Perché è importante

**1,5°C**

il limite massimo di aumento delle emissioni stabilito dall'Accordo di Parigi per ridurre il più possibile le conseguenze negative dei cambiamenti climatici. [IPCC, 2015]

**€1.000 mld**

il costo economico che comporterebbe la non-azione climatica da parte delle più grandi aziende del mondo. [Reuters, 2019]

**3 su 5**

dei maggiori rischi globali in termini di impatto sono di carattere ambientale. [WEF, 2020]

**-55%**

l'obiettivo europeo al 2030 di riduzione delle emissioni climalteranti rispetto al 1990. [CE, 2020]

## I consumi energetici nel mondo TELCO

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1]]

Il **settore delle telecomunicazioni** è ritenuto responsabile di circa il **2% delle emissioni climalteranti** a livello globale, una percentuale destinata ad aumentare a fronte dell'utilizzo sempre crescente dei dispositivi e delle infrastrutture di trasporto dei dati. La rete di telecomunicazioni è costituita da un'**infrastruttura fisica**, fatta di antenne e data center, continuamente alimentata dall'energia elettrica e climatizzata 24 ore su 24, per evitare il surriscaldamento dei macchinari. Questo fabbisogno energetico costituisce il principale impatto ambientale di un operatore di telecomunicazioni.

Tra le emissioni climalteranti, la porzione più significativa è data dalle emissioni di CO<sub>2</sub>. Per misurare le emissioni di CO<sub>2</sub> riconducibili a un'organizzazione, è necessario suddividerle in tre segmenti (in inglese "Scope"):

- **Scope 1:** emissioni dirette determinate dalle attività dell'organizzazione (consumi energetici primari ed emissioni altri gas);
- **Scope 2:** emissioni indirette connesse all'acquisto di energia elettrica;
- **Scope 3:** emissioni derivanti dalla catena del valore dei beni sui quali l'organizzazione ha influenza.

Le **telecomunicazioni** concentrano le proprie emissioni nello Scope 2, per gli acquisti di elettricità dovuti al funzionamento delle reti e dei data center ad esse connessi.

Anche in WINDTRE, oltre il **94% dei consumi energetici** sono riconducibili all'infrastruttura di rete, mentre il 5% dei consumi energetici provengono invece da negozi, uffici e Call Center, e il restante 1% dai consumi di carburante per la flotta aziendale. Da anni, **WINDTRE si impegna a ridurre in modo significativo i propri consumi di energia**, contribuendo così a rispondere alla sfida della transizione energetica ma continuando, al contempo, a garantire elevate performance infrastrutturali.

Il **monitoraggio costante dei consumi energetici** consente a WINDTRE di immaginare e sviluppare delle soluzioni per ridurre il proprio impatto ambientale, modificando i comportamenti individuali e affidandosi al supporto della tecnologia<sup>1</sup>.

La **capillarità territoriale della rete fa sì che questa sia rifornita principalmente di energia acquistata dalla rete elettrica nazionale** e, per la parte residuale, da **13 impianti fotovoltaici** di proprietà collegati alla rete elettrica e da alcuni **generatori a diesel** per le interruzioni elettriche o le aree non servite. Lo stesso vale per le strutture dell'azienda (uffici, Call Center e negozi) che utilizzano energia elettrica acquistata dalla rete e, in proporzione minore, metano per produrre calore.

<sup>1</sup> WINDTRE non è soggetta ad alcun vincolo di legge per quanto riguarda il contenimento delle sue emissioni di CO<sub>2</sub> e quindi tutte le iniziative realizzate in tal senso sono puramente volontarie [GRI 305-MA 1.2].

Consumi energetici totali (Gj)	2020	2019	2018
<b>Totale energia consumata</b>	<b>2.960.977</b>	<b>3.066.366</b>	<b>3.103.229</b>
<i>Di cui consumi diretti (scope 1)</i>	<i>96.307</i>	<i>252.909</i>	<i>268.447</i>
<i>Di cui consumi indiretti (scope 2)</i>	<i>2.864.670</i>	<i>2.927.882</i>	<i>2.955.123</i>

APPROFONDISCI IN APPENDICE



## I progetti di efficienza energetica

Dopo la fusione tra Wind e H3G, WINDTRE si è posta l'obiettivo di ammodernare l'intera **rete nazionale**, affinché fosse **efficiente da un punto di vista energetico** e pronta ad accogliere le tecnologie e i servizi di ultima generazione.

Gli interventi messi in opera hanno riguardato:

- Gli **apparati della rete radiomobile**, sostituiti con quelli di ultima generazione ad elevata efficienza energetica.
- Gli **apparati soggetti a carico operativo variabile**, dotati di funzionalità sempre più avanzate per il risparmio energetico.
- Le **infrastrutture in cui dimorano gli apparati**, ammodernate con configurazioni esterne a minor fabbisogno energetico di raffrescamento.
- I **siti tecnologici delle reti Wind e Tre**, consolidati e accentrati, riducendo i consumi diretti e indotti.
- Le **stazioni radio base** e le grandi centrali, dotate di **Free Cooling**. Questo sistema di raffreddamento innovativo si basa sull'utilizzo di aria esterna per raffrescare gli apparati e ridurre i consumi dei condizionatori convogliando l'aria calda verso l'esterno. Permette inoltre di allungare la vita dei condizionatori e di ridurre drasticamente gli interventi di manutenzione.

Le **stazioni radio base**, in sigla **BTS** (Base Transceiver Station), costituiscono l'infrastruttura della telefonia cellulare.

Si tratta di apparecchi dotati di antenna che ricevono e trasmettono il segnale radio per i telefoni cellulari all'interno di una specifica area geografica detta, appunto, **cella radio**. L'energia risparmiata dalle BTS è principalmente energia elettrica della rete nazionale [GRI 302-4b].

Grazie all'efficientamento degli apparati, WINDTRE ha sostanzialmente **ridotto il suo fabbisogno di energia**, attrezzandosi nello stesso tempo per volumi di traffico in costante crescita.

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

oltre  
**2.300**  
BTS con Free  
Cooling

oltre  
**14.000**  
BTS esterne

oltre  
**16.600**  
BTS con tecnologie di  
risparmio  
energetico



## Insieme al WWF per il clima

Dal 2017, WINDTRE con il supporto degli esperti di **WWF Italia**, analizza il suo impatto di carbonio e compila un inventario delle proprie emissioni negli Scope 1 e 2. Oltre il **90% di tali emissioni** è generato dai **consumi elettrici** della rete di telecomunicazioni.

Fin dall'inizio della collaborazione con il WWF, WINDTRE si è posta l'obiettivo di **dimezzare entro il 2020 i propri consumi per unità di traffico** rispetto al 2016, e di stabilizzare le proprie emissioni a fronte di un ingente aumento atteso dei volumi di traffico generato dai clienti.

Nel 2020, anno target dell'obiettivo, grazie agli interventi di efficienza energetica, oltre ad aver **ridotto le proprie emissioni per unità di traffico di oltre il 70%** rispetto all'anno base, WINDTRE è riuscita a contenere le emissioni totali, nonostante l'incremento esponenziale del traffico.

Dal 2017 al 2020, la **riduzione complessiva è stata di oltre il 18%**, passando da 278.229 a 226.358 ton CO<sub>2</sub>eq.

missioni di gas serra (ton CO <sub>2</sub> eq.)	2020	2019	2018	2017
Emissioni totali	226.358	234.124	241.002	278.229
di cui indirette	219.863	224.715	230.002	268.447



Grazie agli interventi di efficienza energetica effettuati dal 2011 in poi, si stima inoltre che WINDTRE sia riuscita ad **evitare emissioni per oltre 190 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>**. Questo calcolo è stato effettuato sulla base dei certificati bianchi ottenuti a valle del processo di ammodernamento degli apparati aziendali a partire dal 2011.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



Sempre in collaborazione con WWF Italia, WINDTRE è impegnata per la salvaguardia del **Mar Mediterraneo**, definito "hot-spot" climatico dalle Nazioni Unite e patrimonio inestimabile non solo per l'Italia ma per tutto il Pianeta. La campagna del WWF #GenerAzioneMare tutela il Mediterraneo proteggendone il **paesaggio e le specie animali** che lo abitano, 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 si è impegnata a **raddoppiare gli importi donati** e devolvare interamente il ricavato per la protezione delle specie più a rischio del bacino, come la tartaruga marina Caretta Caretta.

SOSTIENI LA CAMPAGNA GENERAZIONE MARE

WINDTRE partecipa a marzo di ogni anno alla Earth Hour, la più grande mobilitazione globale organizzata da WWF per la lotta al cambiamento climatico. La giornata è dedicata alla promozione di stili di vita sostenibili e coinvolge a livello globale oltre **due miliardi di persone**. WINDTRE promuove l'iniziativa verso i propri clienti e dipendenti attraverso una campagna web e social dedicata.

PARTECIPA ANCHE TU A L'ORA DELLA TERRA

## Energy Supervisor

Per supportare anche i propri clienti, a partire dalle imprese e dalla pubblica amministrazione, nel loro impegno per una riduzione delle emissioni e dei consumi energetici, WINDTRE ha lanciato a settembre 2020 il servizio **Energy Supervisor**: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica.

Questo nuovo sistema di **monitoraggio digitale**, interamente disponibile in Cloud, sfrutta strumenti di Data Analytics combinati con l'Internet of Things (IoT) per analizzare i dati energetici e le informazioni ambientali ed estrapolare report, stime e notifiche mirati e personalizzati. Il servizio è stato sviluppato in collaborazione con Ouvert, leader in Italia per l'analisi delle prestazioni energetiche.

Grazie all'Energy Supervisor i clienti hanno quindi la possibilità di **pianificare** gli interventi di efficienza energetica in maniera più mirata, identificando i cosiddetti energy drivers e ottimizzando le prestazioni.

La soluzione è disponibile in tre diverse formule, una per ogni esigenza:

- **Monitoring** – Include il monitoraggio, la raccolta dati e la reportistica dei consumi energetici.
- **Invoicing** – Abilita la digitalizzazione dei processi di verifica e ricalcolo delle fatture relative alle forniture per l'energia.
- **Analysis** – Elabora report sugli indicatori finanziari e amministrativi, a supporto della pianificazione per il budget energetico.

## L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE INIZIA IN UFFICIO

Il percorso di WINDTRE finalizzato a migliorare la **sostenibilità dell'ambiente lavorativo** e a ridurre gli sprechi passa prima di tutto dai piccoli gesti quotidiani. Per ridurre il proprio impatto sull'ambiente, WINDTRE continua a promuovere diverse iniziative negli uffici, come per esempio:

- L'installazione di sistemi di **accensione e spegnimento automatico** delle luci all'interno delle sale tecniche
- La sostituzione a LED delle luci al neon in tutte le sedi aziendali
- Il monitoraggio, tramite rating ecologico di AMA, della sede centrale di Roma e l'installazione di Ecobox in tutte le sedi aziendali
- L'utilizzo di carta riciclata e di cartucce di toner riciclabili per le stampanti in tutte le sedi

Per facilitare la mobilità sostenibile, WINDTRE si è dotata di **87 auto condivise** (car pooling), di cui 7 full electric e 11 ibride, a cui ogni dipendente può accedere attraverso una App di **Corporate Car Sharing**. Complessivamente, a fine 2020 le auto elettriche o ibride del parco auto aziendale erano 63.

# TECNOLOGIE SMART PER L'AMBIENTE E LA SALUTE

## Perché è importante

**20-40%**

il risparmio energetico di un edificio realizzabile grazie alle tecnologie smart.  
[European Resource Efficiency Knowledge Centre, 2019]

**161 mln**

il numero di dispositivi IoMT (Internet of Medical Things) adottati a livello mondiale nel 2020.  
[Statista, 2020]

**3,9%**

la riduzione di emissioni a livello globale derivante dall'applicazione dell'IoT alle reti di distribuzione di energia.  
[Ericsson Research, 2020]

**\$82 mld**

il valore del mercato al 2025 della medicina di precisione 4.0.  
[WEF, 2020]

## Beyond 5G Trial: tra futuro e innovazione

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

A giugno 2020 si sono concluse con successo le sperimentazioni pre-commerciali sulla rete 5G in 5 città italiane, avviate nel 2017 sotto l'egida del Ministero per lo Sviluppo Economico attraverso uno specifico bando. WINDTRE, in partnership con **Open Fiber**, ha avuto l'opportunità di sperimentare la sua tecnologia 5G nelle città di **L'Aquila e Prato**, supportati da un ricco ecosistema di imprese, Università e centri di ricerca.

### IL CITTADINO AL CENTRO DELLA CITTÀ 5G.

Il partenariato per i progetti di sperimentazioni 5G



L'iniziativa è stata ispirata dal modello della **"Città 5G"**, focalizzato sul contributo che l'innovazione digitale può dare a un nuovo modo di interpretare e rispondere alle esigenze delle comunità, con il fine ultimo di **migliorare la qualità della vita delle persone**.

È con questa visione per il futuro che WINDTRE, Open Fiber e ZTE hanno deciso di dare un seguito alla prima sperimentazione attraverso la partnership **"Beyond 5G Trial"**, unendo le proprie competenze e le proprie infrastrutture con l'obiettivo comune di promuovere e sviluppare **servizi innovativi ad alto valore sociale ed economico**.

L'accordo prevede di continuare a sperimentare differenti e ulteriori modelli di servizio all'interno di un ampio ecosistema, aperto a Università, centri di ricerca e partner industriali.

In aggiunta, WINDTRE ha supportato in qualità di corporate partner la candidatura di Roma Capitale al bando MiSE **"Asse I - Casa delle Tecnologie Emergenti"**, il programma di supporto ai progetti relativi all'applicazione del 5G a beni e servizi di nuova generazione nelle Regioni coinvolte nelle sperimentazioni pre-commerciali del 5G. Con grande soddisfazione, tra i 5 comuni ammessi al finanziamento MiSE, figurano tutte e tre le Città che hanno visto coinvolta l'azienda: **Roma Capitale, L'Aquila e Prato**.

## 5G Road Smart City Smart Life

Anche nel 2020, WINDTRE ha preso parte alla ricca settimana di eventi virtuali proposta dalla **Milano Digital Week**, il festival organizzato dal Comune di Milano in collaborazione con IAB Italia, Cariplo Factory e Hublab. Tra il 25 e il 30 maggio 2020, l'iniziativa, che si è svolta interamente online, ha focalizzato l'attenzione sul tema della **"Città trasformata"** dai servizi digitali, con tavole rotonde, webinar e conferenze.

Per WINDTRE, che da sempre vede nella trasformazione digitale **un'opportunità al servizio del cittadino** e dell'ambiente in cui vive, è stata un'occasione preziosa per condividere il suo punto di vista su come la tecnologia trasformerà tanti diversi ambiti della vita nelle città.

Durante **4 appuntamenti in live streaming** promossi da WINDTRE, esperti di tecnologia, scienziati, giornalisti, startupper e imprenditori hanno illustrato le opportunità del 5G e la sua importanza per la Smart City e la Smart Life del futuro, toccando settori come la sostenibilità, lo smart working, l'educazione, la cultura, lo sport, l'inclusione, l'informazione e la ricerca.

## Emissioni elettromagnetiche

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 nonostante essa sia particolarmente restrittiva rispetto a quella degli altri Paesi europei (6 V/m come valore medio giornaliero). Per i nuovi impianti, così come per gli ampliamenti esistenti, **WINDTRE effettua un monitoraggio preventivo delle emissioni elettromagnetiche** per garantire che il livello complessivo rimanga entro quelli previsti dalla normativa. Una volta acquisite le autorizzazioni da parte degli enti competenti (ARPA, Comune, Sovrintendenze ecc.), WINDTRE verifica con attenzione costante i contatori per garantire che gli apparati non superino il livello di potenza e di emissioni stabilito per l'area di riferimento. A partire dal 2015 inoltre, WINDTRE pubblica sui siti delle **ARPA regionali** i dati di monitoraggio dei suoi impianti a cui si applica la normativa del 12/12/2014<sup>2</sup>, che richiede la verifica della potenza media oraria e giornaliera. WINDTRE è consapevole che l'elettromagnetismo prodotto dalla sua rete suscita delle preoccupazioni nell'opinione pubblica, in particolare con l'avvento di nuove infrastrutture 5G. Per questo, grazie al supporto dell'associazione di categoria **ASSTEL – Assotelecomunicazioni**, promuove l'approfondimento di questi temi e partecipa alle iniziative di studio e ricerca necessarie per monitorare da vicino l'impatto della sua rete e garantire in modo trasparente i più alti livelli di sicurezza per i territori e i loro abitanti.

## Le soluzioni per lo smart business

Forte del bagaglio di know-how tecnologico e consapevole dell'impatto disruptive che possono avere le tecnologie in diversi settori, nel corso del 2020 WINDTRE ha sviluppato delle **nuove soluzioni B2B** (business-to-business) per rispondere a esigenze sempre più complesse, come quelle emerse durante la pandemia, quali la gestione dello smart working, della Didattica a Distanza, del distanziamento sociale e della salute.

WINDTRE ha così costruito un nuovo portafoglio di progetti a 360° in partnership con startup e altri player del mondo ICT:

- **Smart Working Package:** una suite completa di Connettività, Sicurezza, Modem, Software di Office Automation, con inclusa un'offerta personalizzata per lavorare senza limiti di Giga e chiamate ad un prezzo promozionale.
- **Easy Edu:** una soluzione semplice e modulare orientata alle scuole, che ha l'obiettivo di sostenere i docenti nell'utilizzo ottimale degli strumenti dedicati all'insegnamento a distanza per garantire a tutti gli studenti il diritto allo studio. Easy Edu è una suite di connettività Fisso e Mobile, Sicurezza, Notebook, Software per la condivisione e la Didattica a Distanza, Office Automation e Cloud.
- **Body temp scanner & Access control:** la soluzione mobile che consente di scansionare velocemente la temperatura corporea di ogni persona che accede a un determinato spazio, riducendo i rischi di contagio, nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy.

- **Smart queue:** la soluzione di prenotazione e gestione delle affluenze negli spazi commerciali o pubblici, utile a prevenire la formazione di assembramenti. Scegliendo il punto vendita è possibile visionare il numero di persone in coda e prenotarsi comodamente da casa, oppure in loco. Il proprio turno verrà comunicato mediante una notifica.

- **Social Distancing & Contact Tracing:** il sistema che consente, attraverso dispositivi indossabili, di mantenere la distanza tra persone nello stesso ambiente.

- **Diagnostic health:** la piattaforma di salute digitale e telemedicina che consente al datore di lavoro di prenotare e far eseguire facilmente test medici di base e di verificare quotidianamente la situazione sanitaria all'interno della azienda. La soluzione include una postazione telematica che svolge le funzioni di uno studio medico, con una serie di dispositivi per la misurazione dei parametri vitali, collegata ad un'applicazione per tablet. Attraverso questa piattaforma, è possibile eseguire in autonomia la misurazione di alcuni parametri, come la pressione, l'ECG, la temperatura, livello di Ossigeno o il peso. Successivamente, i dati vengono inviati a un presidio medico per essere valutati.

Tra le ulteriori soluzioni per sostenere la trasformazione digitale WINDTRE ha sviluppato inoltre:

- **Mobility e Retail Analytics:** il cruscotto web realizzato per chi si occupa di pianificazione, gestione ed analisi in ambito mobilità, turismo o commercio, in grado di analizzare gli spostamenti delle persone in determinate aree di interesse in modo semplice ed efficace,

basandosi su dati anonimi provenienti dai milioni di clienti ed elaborati da sofisticati algoritmi creati ad hoc.

- **Reti Private LTE:** realizzate per soddisfare le esigenze di connettività nelle applicazioni di Industrial IoT, le Reti Private LTE vengono progettate e realizzate tenendo conto del numero e del tipo di applicazioni aziendali di Industrial IoT, della loro evoluzione tecnologica temporale e delle esigenze di scalabilità.

<sup>2</sup> 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).

## ActivAge

ActivAge è un progetto E-Health finanziato dall'Unione Europea con l'obiettivo di costruire in 7 Paesi, attraverso piattaforme open source e proprietarie, **il primo ecosistema IoT europeo per diffondere su larga scala soluzioni di monitoraggio della salute delle persone**, soprattutto anziane, nei loro ambienti di vita quotidiana.

Concretamente, ActivAge coinvolge **medici e pazienti** in base a un protocollo scientificamente validato e definito a livello europeo e, con **l'utilizzo di dispositivi IoT**, monitora i pazienti e gli ambienti in cui si trovano. I dispositivi, infatti, hanno diversi ambiti di applicazione: alcuni riguardano direttamente il paziente, quindi l'andamento della malattia, i comportamenti dentro e fuori la propria abitazione, i cambiamenti legati all'invecchiamento e la socializzazione. Altri, invece, riguardano **l'ambiente in cui il paziente vive**, ovvero la sicurezza, la comodità e l'attivazione di sistemi di emergenza nelle abitazioni.

Grazie ai dati raccolti, opportunamente elaborati, analizzati e registrati, ActivAge suggerisce **strategie specifiche di intervento e di cura**.

Il progetto, avviato nel 2016, si collocava nel quadro europeo di finanziamento e innovazione di **Horizon 2020**. Nel corso del 2020 e con lo scoppio della pandemia, su invito dell'Unione Europea sono stati realizzati nuovi studi per valutare la **scalabilità del progetto ActivAge** e del suo **ecosistema online activage.org**, estendendo le sue funzionalità a **supporto della gestione della pandemia**. Il **monitoraggio a**

**distanza** tramite IoT permette infatti di ridurre i ricoveri di emergenza e le visite specialistiche non programmate, con vantaggi sia per i malati e le loro famiglie, sia per il sistema sanitario nel suo complesso.

Nel progetto cooperano **partner pubblici e privati** provenienti da diversi settori, dalla sanità all'informatica e alla domotica, dalla ricerca alle telecomunicazioni. 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. Partecipano all'iniziativa anche Regione Emilia-Romagna, Cup 2000, Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, Aurora Domus Cooperativa Sociale Onlus, Isti - Consiglio Nazionale delle Ricerche, Università degli Studi di Parma, IBM Research.



**LUCA MONTI**  
5G & IoT  
Project Director  
WINDTRE

“  
Il futuro?  
Sviluppare servizi  
innovativi ad alto valore  
sociale ed economico  
”

Nel 2020 abbiamo ottenuto un grande successo: il completamento del progetto di sperimentazione pre-commerciale sulla rete 5G, avviato nel 2017 nelle Città di Prato e L'Aquila sotto l'egida del Ministero per lo Sviluppo Economico. Questo traguardo segna l'inizio dello sviluppo di un nuovo modello di "Città 5G" in cui l'innovazione digitale diventa parte integrante di un nuovo modo di interpretare e rispondere alle esigenze delle comunità.

Fare davvero "ecosistema", una sfida che abbiamo vinto costruendo una articolata rete di partnership che, insieme ad Open Fiber, ha visto lavorare fianco a fianco tante imprese, Università e centri di ricerca, tutti uniti da una visione, un fine ultimo: migliorare la vita delle persone.

La prossima sfida, senza dubbio più difficile e allo stesso tempo stimolante, consiste nella nostra capacità di tradurre questo modello sperimentale in una progettualità diffusa sul territorio ed accessibile a tutti, portando quindi a compimento una visione ambiziosa di Smart City in cui l'eliminazione delle distanze tra le persone si accompagna al progressivo abbattimento delle distanze tra persone e servizi innovativi.

# IL NOSTRO DNA



Qualità della rete e dei servizi, vicinanza ai clienti e alle nostre persone, integrità ed etica in ogni attività che svolgiamo sono i temi del nostro DNA, perché stanno alla base del progetto WINDTRE.

**I temi che contano\*:**

- **AFFIDABILITÀ, INNOVAZIONE E COPERTURA DELLA RETE**
- **VICINANZA AI CLIENTI**
- **VICINANZA ALLE NOSTRE PERSONE**
- **ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS**

## Cosa significa per noi

- Sono temi **IMPRESINDIBILI** per lo svolgimento delle nostre attività.
- Sono parte integrante del nostro **IMPEGNO PRESENTE E FUTURO** e già oggi sono fattori determinanti del nostro successo.

\* questi temi in quanto imprescindibili sono stati sottratti alla discussione con gli stakeholder. Per l'analisi di materialità completa v. pag 98 ss.

## IL NOSTRO 2020

### Affidabilità, innovazione e copertura della rete

- La **rete mobile con il maggior traffico gestito** e la maggior capacità di accesso disponibile in Italia
- **6 miliardi di € investiti** nelle infrastrutture ICT in 5 anni
- Copertura della rete mobile outdoor **vicina al 100%**
- **Edge-Computing, Network Slicing, Intelligenza Artificiale e Blockchain:** le principali leve di innovazione su cui WINDTRE ha scommesso nel 2020
- **Top Quality Network:** anche nel 2020 l'attestazione della qualità eccellente della rete WINDTRE

### Vicini ai clienti

- **WINDTRE, il nuovo brand unico** nato a marzo 2020 con l'obiettivo di eliminare le distanze
- 79,7 su 100, la **soddisfazione complessiva dei nostri clienti** (85,1 su 100 la fedeltà)
- **Vicini anche a distanza:** anche durante il lock-down, il Servizio Clienti di WINDTRE non si è mai fermato e ha continuato a garantire supporto a tutti i clienti

### Vicini alle nostre persone

- **6.821 persone, di cui il 48% donne**, e 41 nuovi talenti inseriti nel 2020
- **Top Employer Italia** per il terzo anno consecutivo: anche per il 2021 è stato confermato il riconoscimento per l'eccellenza nella gestione delle Risorse Umane
- **NESSUNA DISTANZA:** un luogo virtuale di condivisione e solidarietà durante il lock-down, mentre tutte le persone di WINDTRE erano in smart working
- **Welfare4Me:** una nuova sezione della Intranet interamente dedicata alle iniziative di welfare per i dipendenti

### Etica e integrità nel business

- 250 due diligence sui Business Partner nel 2020, per assicurare che sposino i nostri valori e la nostra integrità, a partire dalla **lotta alla corruzione**
- **Salute e sicurezza sul lavoro:** un impegno costante
- **Una procedura di Whistleblowing**, per fare segnalazioni in tutta sicurezza

# AFFIDABILITÀ, INNOVAZIONE E COPERTURA DELLA RETE

WINDTRE investe nell'espansione delle infrastrutture e nel miglioramento continuo della rete, per promuovere la banda ultra-larga e il lancio della rete 5G, i grandi abilitatori della trasformazione digitale e dell'Industry 4.0.

## Tecnologia e capillarità

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

**Tecnologia e rete digitale** sono strumenti sempre più centrali nella vita quotidiana delle persone e delle organizzazioni. Gli sforzi e gli investimenti di WINDTRE nelle infrastrutture ICT, **6 miliardi di euro in 5 anni**, hanno permesso di consolidare una rete affidabile, di qualità e pronta ad accogliere le tecnologie di ultima generazione.

Gli obiettivi di affidabilità, innovazione e copertura della rete sono stabiliti in modo da garantire uno standard di qualità elevato e sono monitorati da un **Network Operation Center (NOC)**, un centro di controllo costantemente attivo. Questo sistema ha consentito anche di gestire agilmente l'incremento di traffico dovuto ai periodi di lock-down del 2020: a fine dicembre, l'intensità di traffico veicolato sulle reti fissa e mobile di WINDTRE ha visto un **incremento rispettivamente del 22% e 16%**, rispetto alle stime effettuate pre-Covid.

A dicembre 2020, WINDTRE ha completato il consolidamento e l'ammmodernamento della **rete di accesso radio**, risultante dall'integrazione delle reti WIND e H3G in un'unica rete convergente

e **5G-Ready**, in grado di garantire la migliore connettività e qualità del servizio.

Il **5G** si sta affermando come fattore abilitante della digitalizzazione della società e dell'economia. La rapida evoluzione dei suoi modelli applicativi lascia intendere che la sua portata innovativa non significherà solo un aumento delle velocità di trasmissione, ma comporterà una vera e propria **riconfigurazione digitale** di tanti diversi aspetti della vita quotidiana e delle attività umane.

Complessivamente nel solo 2020 sono stati investiti circa **766 milioni di euro** in infrastrutture tecnologiche nel quadro della modernizzazione e del consolidamento della rete 4G e del lancio della nuova rete 5G, essenziale per rispondere alla crescente domanda di accesso alla rete digitale e abilitare la connettività 4.0, quella che collega macchine, dispositivi mobili e software con l'Internet of Things.

Nella seconda metà del 2020 è stata raggiunta la **copertura 5G FDD** (Frequency Division Duplexing)<sup>1</sup> del 74% della popolazione e si prevede di raggiungere il **100%** entro il primo trimestre del **2021**. A fine 2020 è anche stato avviato il **roll out della copertura 5G TDD** (Time Division Duplexing)<sup>2</sup>, con l'attivazione dei primi 730 siti 5G.



Attualmente, il livello di **copertura della rete mobile outdoor** di WINDTRE è **vicino al 100%** in termini di popolazione raggiunta, con rispettivamente il 99,9% per il 2G (GSM), il 99,5% per il 3G (UMTS/HSPA), il 99,6% per il 4G (LTE).

In termini di **rete fissa**, WINDTRE offre una capacità pari a circa **3,5 milioni di linee** in quasi **2.000 siti**. Il principale proprietario della rete telefonica fissa italiana è TIM che fornisce agli altri operatori autorizzati gli strumenti per accedere a specifici livelli di interconnessione<sup>3</sup>. WINDTRE dispone di un livello di interconnessione di circa 32 GW IP, che gli permette di accedere:

- ai servizi di Carrier Selection, che consentono ai clienti di accedere ai servizi di qualsiasi altro operatore telefonico;
- ai servizi di Wholesale Line Rental, con cui TIM offre agli altri operatori che vogliono proporre linee telefoniche tradizionali ai propri clienti di gestire completamente l'aspetto commerciale con il proprio marchio;
- al BS Ethernet una famiglia di tecnologie di rete per computer comunemente utilizzate nelle reti locali (Local Area Network - LAN), nelle reti metropolitane (Metropolitan Area Network - MAN) e nelle reti geografiche (Wide Area Network - WAN).

<sup>1</sup> Nelle telecomunicazioni, la **Multiplicazione a Divisione di Frequenza**, anche conosciuta come **FDM** (acronimo inglese di *frequency division multiplexing*), è una tecnica di condivisione di rete che suddivide l'intero canale trasmissivo disponibile (la banda) in sotto-canal, ognuno costituito da una sua banda di frequenza separata. Questo rende possibile la condivisione dello stesso canale da parte di diversi dispositivi che utilizzano diverse frequenze e utenti che possono così comunicare contemporaneamente senza interferenze. Il termine **Frequency Division Duplex (FDD)** indica che il trasmettitore radio e il ricevitore operano su diverse frequenze.

<sup>2</sup> Analogamente, con la **Multiplicazione a Divisione di Tempo**, ossia la **TDM** (*time-division multiplexing*), ogni dispositivo ricetrasmittente ottiene a turno l'uso esclusivo dell'intera banda per un breve lasso di tempo. Il **Time Division Duplex (TDD)** separa i segnali in uscita e in entrata.

<sup>3</sup> Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e di rete mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere tra loro interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura dei servizi di raccolta, terminazione su rete fissa e mobile, e transito.

WINDTRE ha continuato a investire costantemente in **fibra ottica** attivando i servizi e le tecnologie a banda ultra-larga (FTTH-FTTC), grazie agli accordi con partner Wholesale. Al 31 dicembre 2020, WINDTRE ha raggiunto 1.042 comuni utilizzando la tecnologia FTTC e 229 comuni utilizzando la tecnologia FTTH. Dal punto di vista della rete trasmissiva, per le linee fisse e mobili, WINDTRE è in grado di gestire tutto il traffico della dorsale di rete ad alta velocità in fibra ottica su infrastrutture proprie.

L'impegno di WINDTRE per garantire la massima **affidabilità e qualità di connessione** è certificato **Top Quality Network** dal 2019 e nel corso del 2020 è stato confermato da altri prestigiosi riconoscimenti nazionali e internazionali.

A settembre, **Ookla**, leader globale nelle applicazioni di testing e in data analysis per le reti fisse e mobili, ha premiato WINDTRE come **La rete mobile più veloce d'Italia** conferendole lo **"Speedtest Award"**. Ookla ha confrontato i risultati di oltre 7 mila test svolti dai clienti in Italia e ha calcolato lo **"Speed Score"** di ogni operatore. La rete di WINDTRE ha ottenuto la migliore prestazione in termini di **velocità**, con un valore medio pari a **44,43 Mbps** in download e **13,15 Mbps** in upload, totalizzando uno Speed Score combinato di 43,92, **il più alto registrato in Italia**. Un altro importante riconoscimento è arrivato a luglio 2020 dalla società di analisi indipendente **Opensignal**, che ha premiato WINDTRE con la nomina della **rete mobile più veloce in Italia per download e upload** e le ha riconosciuto il primo posto in classifica a pari merito per le prestazioni di **"Video Experience"** e **"4G Coverage Experience"**.

### Capacità di innovare

[GRI 203-2 a]

Nel 2020, **Edge-Computing, Network Slicing, Intelligenza Artificiale e Blockchain** sono state le principali leve di innovazione su cui WINDTRE ha scommesso, esplorando soluzioni inedite e migliorative in grado di rispondere alle nuove sfide emerse con la pandemia da **Coronavirus**, ma anche per generare nuove **opportunità di sviluppo**.

Nel corso dell'anno sono stati sperimentati nuovi paradigmi applicativi basati sull'uso dell'**Edge computing** per migliorare le performance delle risorse computazionali disponibili sul territorio. Si tratta di una **rete di micro data center** in grado di erogare servizi ad alto valore computazionale localmente riducendo i tempi di latenza per soluzioni quali ad esempio l'**automotive** e le **reti energetiche**.

La **virtualizzazione della rete di WINDTRE**, ossia la separazione dei servizi di rete dall'hardware sottostante e il raggruppamento delle risorse della rete fisica, abiliterà servizi di **Network Slicing**. Le "Network Slice" sono dei segmenti di rete (letteralmente delle "fette") che condividono la **medesima infrastruttura fisica** di accesso e trasporto e supportano **diverse applicazioni** con caratteristiche e requisiti specifici. Una stessa rete può avere molteplici "Slices", ciascuna dedicata a servizi o clienti specifici. La virtualizzazione della rete consente di automatizzare diverse attività, di diventare più **flessibile** e ottimizzare l'**allocazione di risorse**

in base alle performance richieste, garantendo anche maggiore efficienza in termini di **consumi di energia elettrica**.

Nel corso dell'anno, l'azienda ha introdotto nuovi strumenti legati all'**Intelligenza Artificiale (AI)**: un sistema (software e/o hardware) in grado di analizzare il proprio ambiente e agire di conseguenza con un certo grado di autonomia. Applicata alle reti TLC, l'AI è fondamentale non solo per la gestione del controllo degli elementi di rete, ma anche per continuare a immaginare nuove soluzioni per i cittadini nell'ambito dell'evoluzione delle Smart Cities, per esempio per la gestione delle reti di multiutility (energia, acqua, rifiuti). Infine, nel 2020 sono stati realizzate iniziative e progetti basati sulla tecnologia **Blockchain**, il **registro virtuale** che traccia pubblicamente tutte le transazioni degli utenti che lo usano. Questa tecnologia è progressivamente sempre più integrata nel mondo delle **telecomunicazioni**, nel mondo **finanziario** e **nell'amministrazione**. Anche WINDTRE continua a lavorare costantemente con i suoi partner per definire **nuove metodologie di integrazione** della tecnologia **Blockchain** nei processi organizzativi, per efficientare il funzionamento interno e per sviluppare innovativi potenziali ecosistemi tecnologici.

### I progetti Horizon 2020

WINDTRE partecipa ad una serie di progetti di innovazione nell'ambito dell'iniziativa Horizon 2020 dell'Unione Europea. Tra i progetti più rilevanti

- **ICT4Cart**: la soluzione di **guida assistita** e autonoma basata sull'integrazione della tecnologia Mobile Edge Computing (MEC server) con le reti LTE e 5G;
- **Braine**: il "cervello" a **Intelligenza Artificiale** che riceve i dati, li elabora e coordina l'operatività della piattaforma, supportandone la performance e tutelandone la sicurezza;
- **ActivAge**: l'ecosistema europeo IoT per diffondere su larga scala soluzioni per monitoraggio della salute delle persone, soprattutto anziane, nei loro ambienti di vita quotidiana;
- **SMART5GRID**: il consorzio europeo preposto allo studio delle sinergie possibili tra 5G e la rete di distribuzione energetica, per aumentare la qualità nella fornitura, migliorare la velocità di riparazione dei guasti della rete e favorire la continuità del servizio.
- **5GMeta**: la **piattaforma open-source** per rendere disponibili tutti i dati provenienti dai veicoli stradali per la gestione della sicurezza stradale attraverso le cosiddette NetApps (Network Applications) implementando anche soluzioni di digital-twin; ovvero di simulare, conoscendo i dati del veicolo, il comportamento dello stesso in tutte le situazioni possibili evitando test sul campo;

# VICINI AI CLIENTI

WINDTRE si impegna costantemente per offrire una Customer Experience d'eccellenza e per valorizzare la relazione con i clienti nel segno dell'affidabilità e della trasparenza.

## I canali di comunicazione

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

La qualità di un servizio di telecomunicazioni dipende anche dalla capacità di un operatore di **dialogare con il cliente**, rispondendo alle sue domande e aspettative 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.

Dal 6 marzo 2020, WINDTRE ha sostituito i **siti web** wind.it e tre.it, in cui erano descritte le offerte e le modalità di attivazione dei vari servizi, con i nuovi siti **windtre.it** e **verymobile.it**. Tali siti permettono anche di accedere all'Area Selfcare, in cui sono disponibili informazioni utili per i clienti, quali i piani tariffari attivati e i consumi effettuati. Dall'**Area Selfcare**, come dall'App, per i clienti consumer è anche possibile ricevere assistenza attraverso un **virtual agent**.

Nel corso del 2020, inoltre, WINDTRE ha deciso di adottare la **Chat Asincrona** quale nuovo e principale canale digitale dedicato all'assistenza ai clienti, in sostituzione dei social network. Questo nuovo canale è più immediato per il cliente in quanto si trova direttamente nelle pagine web/App visitate dai clienti, rendendone l'utilizzo molto più immediato rispetto al tradizionale canale telefonico. Nel corso del suo primo anno di adozione, il successo della Chat Asincrona è anche evidenziato dal fatto che il **90% dei clienti che l'hanno utilizzata non hanno avuto necessità di**

**ricontattare il servizio clienti** nei giorni successivi al suo utilizzo.

**Il Customer Care è un elemento fondamentale nell'ambito delle strategie di marketing e commerciali di WINDTRE:** una gestione accurata permette, infatti, di mantenere nel tempo la fiducia accordata dai clienti, favorendo la crescita e lo sviluppo dell'operatore stesso.

Fin dalle fasi iniziali dell'emergenza sanitaria, a febbraio 2020, è stato rapidamente implementato un grande progetto di **smart working** per tutti gli addetti al Servizio Clienti, che hanno potuto continuare a supportare i clienti anche in periodi di lock-down generalizzato.

## La soddisfazione dei clienti

Anche nel 2020, WINDTRE ha misurato il **grado di soddisfazione dei propri clienti** su una scala da 10 a 100 attraverso interviste telefoniche specifiche per ciascun mercato, effettuate da una società esterna indipendente su un campione di clienti rappresentativo. Complessivamente ne è risultato un **grado di fedeltà** del cliente WINDTRE<sup>4</sup> pari a 85,1 e del cliente Very Mobile<sup>5</sup> di 93,6 e una **soddisfazione complessiva** pari a 79,7 per WINDTRE e per Very Mobile pari a 88,2.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

## I Servizi Premium

I servizi VAS (Value-Added Services), detti anche **Servizi Premium**, sono servizi che si aggiungono a quelli di base della telefonia a fronte di un sovrapprezzo (ad esempio servizi di musica, giochi, oroscopi e suonerie, ecc). I servizi VAS sono prodotti e promossi da soggetti terzi (Content Service Provider) ma sono addebitati al cliente finale dall'operatore telefonico.

Con il **Codice Autoregolamentazione Servizi Premium**, 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.

WINDTRE fino ad oggi ha contrastato la vendita non richiesta di servizi a sovrapprezzo con diverse contromisure, tra le quali l'adozione di **policy di caring** e di rimborso in caso di contestazione di un servizio e l'adozione di linee guida specifiche per l'acquisto, più restrittive rispetto a quanto previsto dalla regolamentazione in materia e volte a garantire un acquisto consapevole.

Con la Delibera dell'Agcom n° 10 del 2021, a partire dal 18 aprile 2021, WINDTRE provvederà ad attivare in automatico un **blocco dei servizi a sovrapprezzo** su tutte le numerazioni mobili prepagate e post-pagate. E determinerà l'automatica disattivazione degli abbonamenti a sovrapprezzo eventualmente attivi salvo espressa richiesta del cliente di mantenerli.

## Informati e sicuri

Da sempre attenta alla sicurezza digitale dei propri clienti, WINDTRE ha anche lanciato nel corso del 2020 il servizio **"Informati e Sicuri"**. Si tratta di un **Numero Verde gratuito** (800 900 134) dedicato alla navigazione sicura, attraverso il quale il cliente ha la possibilità segnalare agli operatori di Customer Care le tematiche legate ai **Servizi a sovrapprezzo (VAS)** e alla **cybersecurity**. Un'iniziativa creata con l'obiettivo di essere sempre più vicini ai clienti affinché la navigazione, con la rete più veloce, sia utile senza spiacevoli sorprese.

## La ricerca di soluzioni condivise

In caso di contestazioni WINDTRE utilizza due tipi di **strumenti di conciliazione** per ridurre il ricorso alla giustizia ordinaria: il **tentativo di conciliazione**, previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), con il supporto di una parte terza (Co. re.com. - Comitati regionali per le comunicazioni) e la **procedura di Alternative Dispute Resolution** svolta dalle associazioni dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). La conciliazione è gestita online con un portale dedicato. I trend degli esiti di conciliazioni e controversie si confermano positivi.

SCOPRI LA CARTA DEI SERVIZI SU [www.windtregroup.it](http://www.windtregroup.it)

<sup>4</sup> WINDTRE include Wind, TRE e WINDTRE

<sup>5</sup> Monitorata dal 4Q20

# VICINI ALLE NOSTRE PERSONE

WINDTRE promuove ogni giorno il benessere delle persone che contribuiscono al suo successo, favorendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata, la valorizzazione della diversità e delle pari opportunità, la formazione e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

## La squadra WINDTRE

[GRI 102-41, 102-8 e, 102-8 d]

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

Al 31 dicembre 2020 il numero delle persone di WINDTRE è pari a **6.821**, di cui il **48%** è composto da **donne**. Nel corso dell'anno il tasso di **turnover** registrato, spontaneo e agevolato, è in lieve decrescita rispetto all'anno precedente. La quasi **totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato**, in linea con gli anni precedenti, e l'**80%** dei dipendenti ha un contratto **full-time**.

A tutti i dipendenti dell'azienda si applica un **contratto di lavoro negoziato con le organizzazioni sindacali** e 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. I **lavoratori non dipendenti**, che costituiscono un'esigua minoranza rispetto al totale, sono prevalentemente consulenti addetti alla vendita nei negozi del brand WINDTRE Retail.

Dal 2017 WINDTRE conduce una **engagement survey**, chiamata **#diciamolanostra**, con cui raccoglie feedback e condivide i risultati in una logica di trasparenza e miglioramento continuo. Con **5.076 questionari raccolti** e un tasso di partecipazione pari al **78%** la survey #diciamolanostra di novembre 2020 ha registrato un notevole miglioramento in tutte le categorie indagate, sia rispetto ad anni passati che ai benchmark esterni (161 Top Companies italiane), posizionando WINDTRE nelle **Top Company in Italia per Employee Experience**, con un **tasso di engagement del personale del 93%**.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



## Top Employer 2021

Per il terzo anno consecutivo il Top Employers Institute ha riconosciuto l'impegno di WINDTRE nella cura delle proprie persone, con l'etichetta di **Top Employer Italia 2021**. La certificazione rappresenta il riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e nelle strategie HR orientate alla soddisfazione delle persone e a migliorare l'ambiente di lavoro. Viene rilasciata alle aziende che raggiungono gli elevati standard richiesti dalla **HR Best Practices Survey** in aree chiave come People Strategy, Work Environment, Talent Acquisition, Learning, Well-being, Diversity & Inclusion.

Questi i pillar che hanno guidato WINDTRE nell'ottenimento della certificazione:

- **CULTURE & VALUES:** credere nelle persone, ascoltandole e stimolando il loro coraggio, la responsabilità, l'inclusione e la fiducia;
- **WORK-LIFE BALANCE & NEW NORMAL:** cura, ascolto e dialogo anche a distanza e promozione di servizi di welfare che garantiscano costantemente la massima attenzione al benessere delle persone;
- **LEADERSHIP & PEOPLE DEVELOPMENT:** sviluppo di un modello di leadership diffusa e di una cultura orientata al feedback che promuove l'apprendimento digitale continuo, soprattutto sulle competenze digitali.



Nel 2020 WINDTRE è stata anche riconosciuta dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza tra i **200 "Italy's Best Employers for Women"** e certificata **"Top Job Best Employer"** tra i migliori 300 datori di lavoro in Italia per la propria **cultura** aziendale, per i **valori** che rappresenta e per le opportunità di **carriera** che promuove.

## L'attenzione alle persone

Il **2020** è stato un anno fuori dall'ordinario vista l'emergenza sanitaria che ha coinvolto tutto il mondo. Da marzo, WINDTRE ha permesso a tutti i lavoratori di lavorare in **smart working** e 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.

Questo aspetto è fondamentale per WINDTRE, 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.

Nel corso del 2020, ispirate al Purpose di WINDTRE sono nate le iniziative e la piattaforma Intranet **NESSUNA DISTANZA**, il social wall messo a disposizione delle persone di WINDTRE. La piattaforma ha avuto l'obiettivo di diffondere i valori aziendali di Fiducia, Coraggio, Inclusione e Responsabilità attraverso un **"Value Journey"** durato da luglio a novembre 2020. In questo arco di tempo, così incerto e difficile, la pagina **NESSUNA DISTANZA**, promossa in prima persona dal **CEO** e dal **Top Management**, è stata animata da contenuti provenienti dalle esperienze personali e professionali delle persone di WINDTRE e interviste a personaggi esterni.

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.

Attraverso gli asili nido aziendali collocati nelle sedi di **Roma, Pozzuoli e Palermo** e le scuole dell'Infanzia di **Pozzuoli e Palermo**, WINDTRE offre ai dipendenti un servizio in grado di coniugare qualità e flessibilità nel rispetto delle esigenze dei bambini. Gli asili nido e le scuole dell'infanzia sono aperti **11 mesi l'anno**, da settembre a luglio e ospitano i figli dei dipendenti con età compresa tra 1 e 3 anni (Nido) e tra i 3 e i 5 anni (scuola dell'infanzia). **Complessivamente il 2020 ha visto l'adesione di 30 bambini all'asilo nido e 18 alla scuola materna.**

WINDTRE, normalmente, mette a disposizione dei dipendenti anche dei **campi estivi** dedicati ai figli in età compresa tra 6 e 13 anni, contribuendo alla quota di partecipazione per un massimo di due settimane, come aiuto concreto durante il periodo di chiusura delle scuole. I campi offrono spazi dove svolgere attività didattiche, sportive, ludiche e ricreative con il supporto di personale dedicato e qualificato. Nel 2020, l'iniziativa si è modificata diventando un **rimborso sulla spesa effettuata** dal dipendente. In **totale, sono stati registrati 162 rimborsi.**

Inoltre, WINDTRE supporta i dipendenti nell'affrontare le spese per i libri scolastici tramite il **Buono Scuola**, da restituire rateizzato senza interessi in busta paga: **nel 2020 questo servizio è stato utilizzato da 219 dipendenti.**

Infine, WINDTRE è promotrice di **#schoolreward**, un premio mensile dedicato ai ragazzi che nell'anno scolastico abbiano conseguito risultati eccellenti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado. **Nel 2020 l'iniziativa ha premiato 72 ragazzi delle medie e 19 delle superiori.**

**AL TUO FIANCO** è un servizio pensato per supportare chi presenta necessità di carattere socioassistenziale, per sé o per un proprio familiare, offrendo il supporto di **un esperto all'interno della rete di servizi sia pubblici che privati.**

È rivolto a chi si trova ad **affrontare situazioni difficili nell'assistenza a familiari** anziani o diversamente abili ed eroga un supporto nella ricerca e nella prenotazione di soluzioni di assistenza domiciliare o di soggiorni presso strutture assistenziali, fornendo anche informazioni su pratiche burocratiche quali richieste di accompagnamento, invalidità e accreditamento presso il Sistema Sanitario Nazionale. **Nel 2020 si sono avvalsi di tale servizio circa 40 lavoratori di WINDTRE.**



La piattaforma **WINDTRE per Noi** mette a disposizione dei dipendenti una serie di servizi per semplificare la vita quotidiana delle persone, quali consulenze e temporary shop online e convenzioni attive su tutto il territorio nazionale.

Sempre a favore della conciliazione famiglia/lavoro, sono inoltre a disposizione dei dipendenti delle sedi principali dei servizi dedicati come spogliatoi e docce, servizi di conciergerie, fisioterapista e nutrizionista.

### Welfare4Me

Il piano Welfare del 2020 nasce dalla volontà dell'azienda di premiare e riconoscere l'importante impegno e senso di responsabilità garantiti da tutti i dipendenti durante i difficili mesi dell'emergenza sanitaria. Con questa finalità, **l'Accordo Sindacale del 24 giugno 2020**, ha stabilito un contributo di **270€** da utilizzare entro la fine del 2021.

Dal mese di ottobre è stata pertanto resa disponibile la nuova sezione della Intranet aziendale **Welfare4Me**, con un'ampia offerta di benefits legati alla famiglia, al tempo libero, al benessere, alla salute e allo shopping. Ogni dipendente ha potuto **personalizzare il pacchetto di benefit** in base alle proprie esigenze scegliendo di trasformare il contributo in buoni acquisto, spendibili presso le principali catene di beni di consumo oppure scegliendo il rimborso per spese scolastiche, universitarie o comunque legate all'educazione e istruzione familiare, per spese di trasporto o per spese relative all'assistenza agli anziani.

I risultati raggiunti sono stati ampiamente soddisfacenti: su circa 6.800 dipendenti del Gruppo WINDTRE **il 98% si è attivato sulla piattaforma ed**

**è stato erogato il 93% del credito complessivo disponibile.**

Nel 2020, inoltre, WINDTRE ha ritenuto importante attivare una **copertura assicurativa aggiuntiva** rispetto alle attuali garanzie nel caso di ricovero dovuto a contagio da Covid-19. La copertura, valida per il solo dipendente, a partire da marzo fino a dicembre 2020 è stata poi successivamente rinnovata ed è ancora attiva.

### Salute e sicurezza

[GRI 403-2]

I temi della **Salute e della Sicurezza sul Lavoro** sono da sempre una priorità per WINDTRE e sono presidiati internamente anche da un Sistema di Gestione dedicato conforme ai più riconosciuti standard internazionali in materia. L'ambizione di WINDTRE è allinearsi costantemente alle pratiche più virtuose e migliorare progressivamente i propri risultati in materia di salute e sicurezza affinché superino gli obblighi di legge. Per questo, ogni anno il Management analizza le performance di WINDTRE relativamente alla salute e alla sicurezza dei lavoratori basandosi su tutti gli indicatori utili in materia per apportare eventuali interventi correttivi o modifiche al Sistema di Gestione interno, in un'ottica di miglioramento continuo. Nel corso del 2020 la situazione pandemica ha ovviamente influito anche sull'incidenza degli infortuni, decisamente diminuiti rispetto al passato.

APPROFONDISCI IN APPENDICE



# ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

Nelle attività svolte, nelle relazioni di business, nella governance aziendale e della sostenibilità, WINDTRE garantisce sempre una condotta etica, guidata dai principi di correttezza e integrità, di condanna della corruzione e di conformità ai più alti standard normativi.

## Gli strumenti di governance e i sistemi di gestione

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

[GRI 102-16]

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. Per questo, si è dotata volontariamente di una solida struttura organizzativa pensata per **garantire un corretto ed efficiente sistema di Corporate Governance** e tutelare i diritti e gli interessi degli investitori e di tutti gli altri stakeholder, scegliendo sempre di andare oltre la conformità ai requisiti di legge e regolatori.

Il **Codice di Condotta** contiene le **linee guida di comportamento** rivolte alle persone dell'azienda per orientarle nello svolgimento delle attività quotidiane, rafforzando la credibilità e la reputazione dell'azienda nel contesto in cui 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 e i principi di controllo idonei a prevenire reati. WINDTRE ha inoltre nominato un **Organismo di Vigilanza** collegiale, composto da due professionisti esterni e da un responsabile interno, che ha il compito di vigilare sull'adeguatezza ed efficacia del Modello.

APPROFONDISCI IN APPENDICE 

## WINDTRE per la lotta alla corruzione e ai conflitti d'interesse

[GRI 205-2]

Dal 2019, WINDTRE fa parte di **Transparency International Italia**, filiale italiana della più grande organizzazione a livello globale per la prevenzione e il contrasto alla corruzione. Prendendo ispirazione dalle best practices dell'organizzazione, WINDTRE ha adottato nel 2019 una **Policy Antifrode e Anti-Corruzione** che definisce i principi e gli standard etici cui fare riferimento nella gestione delle attività aziendali per mitigare i rischi e garantire la conformità con gli standard e le leggi vigenti.

WINDTRE ha stabilito una **Procedura di Due Diligence per i Business Partner**. Attraverso un processo di verifica automatico, dotato di un sistema di **valutazione del rischio reputazionale**, WINDTRE analizza e seleziona tutti gli attori con cui entra in contatto, prima di instaurare un rapporto commerciale. Tale processo si fonda sulla raccolta e verifica delle qualifiche, delle competenze e degli eventuali legami con Funzionari Pubblici o altre persone esposte politicamente. Nel **2020** sono state effettuate **250 due diligence**.

Dal 2017, WINDTRE dispone di una **Policy sui Conflitti di Interesse**, sottoscritta tramite dichiarazioni ufficiali da tutti i dirigenti, raccolte e archiviate in un'apposita **piattaforma digitale** della Intranet. La finalità della Policy è di fornire le linee guida per individuare le situazioni di conflitto di interesse effettivo, potenziale o percepito, e di definire il relativo processo di comunicazione e gestione.

## La gestione delle segnalazioni - Whistleblowing

[GRI 102-17]

La **Procedura di WINDTRE per La Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing**, definisce il processo di ricezione e gestione delle segnalazioni di comportamenti che possono rappresentare una violazione, anche solo potenziale, del Codice di Condotta, del Modello 231/01, delle procedure e dei regolamenti aziendali, nonché delle normative e leggi vigenti.

La procedura prevede **diversi canali di comunicazione** (piattaforma web, e-mail degli Organismi di Vigilanza, e-mail del Direttore Audit, Compliance 231 & Risk Management) rivolti a dipendenti e soggetti terzi, per **segnalare**, anche in forma anonima, un potenziale **comportamento illegittimo**. La piattaforma web è gestita da una società esterna indipendente che è in grado di garantire, con modalità informatiche, la totale riservatezza del segnalante (in ottemperanza all'art. 2 comma 3 della L.197/2017).

Il Direttore Audit, Compliance 231 & Risk Management supervisiona e coordina il processo di gestione delle segnalazioni e, in caso di violazione, coinvolge le necessarie funzioni aziendali, valutando gli eventuali interventi sulla base del grado di severità della violazione.

# ESG GOALS 2030:



I NOSTRI OBIETTIVI  
PER UN FUTURO  
PIÙ SOSTENIBILE

Il 2020 è stato un anno decisivo sotto molti aspetti. Tra questi, ha segnato anche l'inizio di un nuovo countdown per il raggiungimento dei **17 obiettivi di sviluppo sostenibile** (Sustainable Development Goals o SDGs) delle Nazioni Unite.

Presentati nel 2015 all'interno dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, gli SDGs e i 169 target in cui sono declinati hanno contribuito a definire un piano d'azione universale per "le persone, il pianeta e la prosperità". Ad oggi, 193 Paesi nel mondo hanno integrato l'Agenda 2030 nelle proprie politiche e più del 70% delle aziende ha incluso gli SDGs nei propri processi di business<sup>1</sup>.

Già nel 2018, WINDTRE ha avviato una riflessione sul **contributo che le tecnologie digitali e il settore dell'ICT possono dare al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Globale 2030**: le soluzioni ICT possono determinare un'importante accelerazione dei cambiamenti sociali, culturali, ambientali ed economici rappresentando uno straordinario fattore abilitante per la trasformazione immaginata dagli SDGs.

In questo contesto, WINDTRE ha maturato la consapevolezza di poter generare il maggior impatto sulla società accompagnando tutti i cittadini - dai più giovani ai più anziani - nella transizione verso una società digitale e interconnessa. Solo così sarà possibile svelare il reale potenziale dell'ICT in termini di sviluppo sostenibile: **favorendo la diffusione delle competenze** necessarie per governare e costantemente innovare le soluzioni tecnologiche e **garantendo la massima tutela** e prevenzione rispetto ai molteplici rischi che possono comportare. 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.

<sup>1</sup> Ethical Corporation, The Responsible Business Trends Report 2019



## I TEMI CHE CONTANO

[GRI 102-29, 102-44, 102-49, 103-1]

Le sfide con cui WINDTRE si confronta e quelle nelle quali può esercitare un ruolo sono tante. Per questo è fondamentale **mettere a fuoco le priorità e concentrare le energie** per realizzare la propria ambizione in modo efficace.

Il 2020 ha invitato a rimettere in discussione le priorità globali. Così, anche WINDTRE ha deciso di rimettere a fuoco i temi di sostenibilità che più contano per il presente e per il futuro, e come sempre lo ha fatto **insieme ai propri stakeholder e alle proprie persone**.

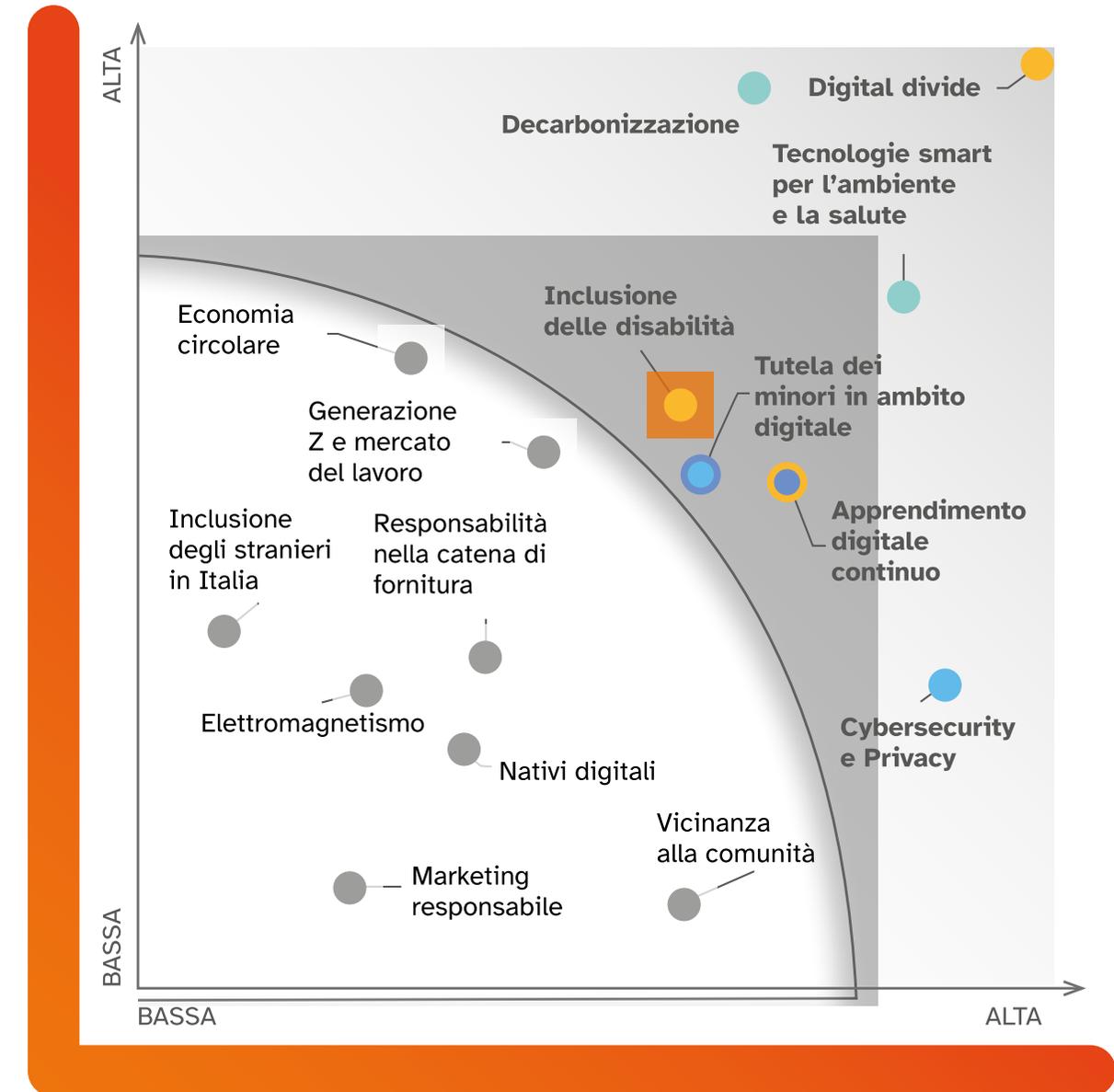
Prendendo ispirazione dagli standard di rendicontazione non finanziaria più diffusi a livello globale, è stata ridefinita la **matrice di materialità dell'azienda**. Uno strumento che permette di mettere a sistema i punti di vista interno ed esterno, fotografando su due assi l'importanza di ciascun tema per gli stakeholder e per l'azienda stessa, evidenziando quelli più significativi per entrambi.

A partire, quindi, da una più ampia riflessione sul contributo che il settore può dare al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030, WINDTRE ha identificato 15 temi potenzialmente rilevanti e, mettendo a fattor comune il punto di vista esterno ed interno, i **7 temi chiave** intorno a cui costruire il racconto e il percorso di sostenibilità.

Questa esperienza ha rappresentato anche l'occasione di valorizzare quei temi di sostenibilità in cui WINDTRE vede i propri fondamentali o in altre parole, il suo DNA. La rete, le persone, il rapporto con i clienti, l'etica: questi temi sono imprescindibili per lo svolgimento delle attività di WINDTRE e già oggi sono fattori determinanti del suo successo.

### Legenda

- Education
- Responsibility
- Inclusion
- Life



La “matrice di materialità” rappresenta in forma grafica il grado di rilevanza dei diversi temi rilevato tra gli stakeholder con quello relativo alla strategia aziendale. I “temi che contano” per entrambe le categorie sono quelli che si posizionano in alto a destra nella matrice.

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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'ESG PLAN: UN PERCORSO PARTECIPATO

L'Agenda 2030 ci sfida a immaginare idee e soluzioni per costruire un futuro più sostenibile e inclusivo in un orizzonte lungo 10 anni. Non è facile guardare lontano in un'epoca di così forti accelerazioni e repentini cambiamenti.

L'ESG Plan 2030 fotografa l'ambizione di WINDTRE e gli obiettivi che permetteranno di fare la differenza nei prossimi 10 anni. Un percorso che partendo dalla ridefinizione dei temi chiave ha portato a definire per ciascuno di essi un impegno di lungo termine. Un percorso che a partire dai contributi degli stakeholder ha poi coinvolto intensamente tutte le aree dell'azienda.

Un percorso iniziato con lo "stakeholder day", nel quale 17 rappresentanti delle diverse categorie di **stakeholder di WINDTRE** hanno espresso i propri punti di vista fornendo un contributo unico, grazie al proprio bagaglio di esperienze, competenze, valori e relazioni, e hanno partecipato all'elaborazione di una **classifica delle priorità di sostenibilità** per l'azienda. I lavori hanno poi coinvolto **28 manager di WINDTRE**, rappresentativi di tutte le aree aziendali, che hanno dato il via a un lungo processo di ascolto e confronto ai diversi livelli dell'organizzazione, per cogliere la ricchezza dei diversi punti di vista e creare le basi per una consapevolezza diffusa sul ruolo che WINDTRE può avere nel raggiungimento dei più ampi obiettivi di sostenibilità della comunità globale.

Un processo che ha riguardato, tra gli altri, anche un gruppo selezionato di **"under 30"**, 15 giovanissime nuove leve, per sfidare le idee messe sul tavolo, con tutta la freschezza e l'entusiasmo di chi è all'inizio del proprio percorso professionale.



## I 10 OBIETTIVI DEL NOSTRO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone.



**1**  
By 2025  
**FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI**

#Responsibility  
#Education

Sensibilizzare le famiglie, a partire dai minori, sull'utilizzo sicuro e responsabile della tecnologia.



**2**  
By 2025  
**SENIOR 100% CONNESSI**

#Responsibility  
#Education

Contribuire attivamente all'inclusione digitale delle persone anziane, mettendo in pratica il nostro Purpose.



**3**  
By 2025  
**PERSONE 100% "FUTURE READY"**

#Education

Preparare le persone di WINDTRE ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro employability e investendo nell'apprendimento continuo.



**4**  
By 2025  
**100% AZIENDE SICURE**

#Responsibility

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



**5**  
By 2024  
**ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ**

#Inclusion

Garantire che le informazioni e gli strumenti di assistenza forniti da WINDTRE ai clienti siano facilmente accessibili alle persone con disabilità.



**6**  
By 2025  
**PARITÀ DI GENERE**

#Inclusion

Garantire la parità di genere nell'accesso alle opportunità di crescita, di sviluppo della carriera e di retribuzione, alimentando e mantenendo una cultura aperta e inclusiva attraverso le differenti leve HR.



**7**  
By 2025  
**BORGHI CONNESSI**

#Inclusion

Portare la connessione veloce e le tecnologie smart nei borghi italiani ad alto potenziale.



**8**  
By 2030  
**SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES**

#Life

Supportare le Amministrazioni locali nella transizione dei loro Comuni verso città smart e sostenibili.



**9**  
By 2030  
**100% CARBON NEUTRAL**

#Life

Azzerare le emissioni nette di CO<sub>2</sub>.



**10**  
By 2030  
**100% VICINI**

#Responsibility  
#Education  
#Inclusion  
#Life

Immaginare nuovi modi per eliminare le distanze in tutto quello che facciamo, attraverso le nostre idee e le soluzioni WINDTRE.

# COME NASCE QUESTO DOCUMENTO



Il Report di Sostenibilità testimonia, anno dopo anno, l'impegno di WINDTRE a rendicontare e comunicare ai propri stakeholder le prestazioni ambientali, sociali e di governance del Gruppo, confermando una prassi già consolidata in Wind sin dal 2003.

Le informazioni riportate all'interno del documento fanno riferimento all'anno fiscale 2020 (1° gennaio - 31 dicembre) e sono messe a confronto con i dati relativi al 2019 e al 2018, 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 report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core, considerati 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 dei GRI Standards è segnalata nel testo con una serie di codici identificativi che iniziano con "GRI" e che sono riportati tra parentesi quadre.

In accordo con i GRI Standards, l'edizione 2020 dell'ESG Report di WINDTRE è stata costruita attorno ai 7 temi materiali individuati attraverso l'analisi di materialità, processo che permette di stabilire una soglia oltre la quale un tema diventa sufficientemente importante da essere rendicontato. In particolare, il GRI definisce i temi materiali come: quegli argomenti utili a rappresentare gli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'organizzazione e, quindi, in grado di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder e le strategie aziendali.

All'interno delle 4 aree di lavoro identificate da WINDTRE per massimizzare il proprio contributo all'Agenda Globale 2030 - LIFE, EDUCATION, INCLUSION, RESPONSIBILITY - è stata costruita una prima rosa di 15 temi potenzialmente rilevanti sottoposta poi agli stakeholder e al Management dell'azienda. I 7 temi materiali sono stati messi a fuoco in funzione della loro significatività e della valutazione dei loro impatti nell'esercizio delle attività di WINDTRE e di quella percepita dai suoi stakeholder. Nell'Indice dei contenuti GRI sono riportati l'elenco dei temi materiali oggetto del presente documento e la loro correlazione con i temi specifici dei GRI Standard.

La raccolta delle informazioni e i relativi contenuti riportati all'interno dell'ESG Report 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 funzione Sustainability della Direzione External Affairs & Sustainability ha coordinato il progetto, assicurando un risultato organico.

L'indice delle *informative* GRI rendicontate è riportato in coda a questo documento.

Per ulteriori dettagli sui contenuti riportati e le metodologie di calcolo si rimanda

alla sezione **Un anno in numeri**.

Il Sustainability Report è disponibile sul nostro sito Internet [www.windtregroup.it](http://www.windtregroup.it). Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la funzione Sustainability di WINDTRE ai seguenti recapiti [GRI 102-53]:

Wind Tre S.p.A.  
L.go Metropolitana, 5 - 20017 Milano-Rho  
Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma

External Affairs & Sustainability  
[sustainability@windtre.it](mailto:sustainability@windtre.it)

APPROFONDISCI IN APPENDICE



# Indice dei contenuti GRI - Opzione Core

[GRI 102-55]

## “Materiality Disclosures Service Organizational Mark”

Nello svolgimento del servizio di Materiality Disclosures Service, 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
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità nel business (p. 130)
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità nel business (p. 130)
102-3	Luogo della sede principale	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità nel business (p. 130)
102-4	Luogo delle attività	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità nel business (p. 130)
102-5	Proprietà e forma giuridica	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità nel business (p. 130)
102-6	Mercati serviti	2020 uno scenario senza precedenti (p. 10)
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità nel business (p. 130)
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Il nostro DNA (p. 90) Un anno in numeri - Il nostro DNA - Vicini alle nostre persone (p. 127)
102-9	Catena di fornitura	Responsibility (p. 44) Un anno in numeri - Responsibility (p. 122)
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Responsibility (p. 44)
102-11	Principio di precauzione	Responsibility (p. 44)
102-12	Iniziative esterne	Inclusion (p. 51)
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
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder (p. 3)
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	2020 uno scenario senza precedenti (p. 10)
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Il nostro DNA (p. 94)
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Il nostro DNA (p. 94)
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura della governance	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità del business (p. 131)
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità del business (p. 131)
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Etica e integrità del business (p. 131)
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	I temi che contano (p. 99)
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Un anno in numeri - Come nasce questo documento (p. 132)
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il nostro DNA (p. 90) Un anno in numeri - Il nostro DNA - Vicini alle nostre persone (p. 127)
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Un anno in numeri - Come nasce questo documento (p. 132)
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Un anno in numeri - Come nasce questo documento (p. 132)
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	I temi che contano (p. 99) Un anno in numeri - Come nasce questo documento (p. 132)

Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Come nasce questo documento (p. 104)
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Un anno in numeri - Come nasce questo documento (p. 132)
102-47	Elenco dei temi materiali	Un anno in numeri - Come nasce questo documento (p. 132)
102-48	Revisione delle informazioni	I dati riferiti agli anni precedenti al 2020 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	Nel 2020 è stata aggiornata la matrice di materialità. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "I temi che contano" a p. 98
102-50	Periodo di rendicontazione	Come nasce questo documento (p. 104)
102-51	Data del report più recente	ago-20
102-52	Periodicità della rendicontazione	Come nasce questo documento (p. 104)
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Come nasce questo documento (p. 104)
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Come nasce questo documento (p. 104)
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice GRI (p. 106)
102-56	Assurance esterna	Il Sustainability Report 2020 non è stato sottoposto a verifica esterna.

## STANDARD SPECIFICI

<b>DECARBONIZZAZIONE</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Life (p. 65)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 302: Energia 2016; GRI 305: Emissioni 2016		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Un anno in numeri - Life (p. 116)
302-4	Riduzione del consumo di energia	Un anno in numeri - Life (p. 116)
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Un anno in numeri - Life (p. 116)
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Un anno in numeri - Life (p. 116)
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Un anno in numeri - Life (p. 116)

Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
<b>TECNOLOGIE SMART PER L'AMBIENTE E LA SALUTE</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Life (p. 73)
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	Life (p. 73)
203-2a	Esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi	Life (p. 73)
<b>APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Education (p. 23)
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. 23)
<b>DIGITAL DIVIDE</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Inclusion (p. 51)
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	Inclusion (p. 51)
<b>INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Inclusion (p. 58)
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	Inclusion (p. 58)

Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
<b>CYBERSECURITY E PRIVACY</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Responsibility (p. 35)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della Privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Un anno in numeri - Responsibility (p. 121)
<b>TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Responsibility (p. 41)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-2a	Esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi	Responsibility (p. 41)
<b>IL NOSTRO DNA - AFFIDABILITÀ, INNOVAZIONE COPERTURA DELLA RETE</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il nostro DNA (p. 84)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016		
203-2a	Esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi	Il nostro DNA (p. 84)

Informativa generale	Descrizione	Capitolo/paragrafo
<b>IL NOSTRO DNA - VICINI AI CLIENTI</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il nostro DNA (p. 88)
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	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Vicini ai clienti (p. 123)
<b>IL NOSTRO DNA - VICINI ALLE NOSTRE PERSONE</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il nostro DNA (p. 90)
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 2018; GRI 404: Formazione e istruzione 2016		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Un anno in numeri - Il nostro DNA - Vicini alle nostre persone (p. 127)
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Il nostro DNA (p. 63) Un anno in numeri - Il nostro DNA - Vicini alle nostre persone (p. 127)
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Education (p. 28)
<b>IL NOSTRO DNA - ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS</b>		
GRI 103: Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il nostro DNA (p. 94)
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI 205: Anticorruzione 2016		
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Il nostro DNA (p. 95)

UN ANNO IN



Questa Appendice Tecnica è stata elaborata a integrazione dell'ESG Report 2020 di WINDTRE. Fornisce metodologie utilizzate per la raccolta dati e il calcolo di indicatori quantitativi, così come alcune informazioni sugli indicatori stessi.

Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la funzione External Affairs & Sustainability di WINDTRE all'indirizzo e-mail: [sustainability@windtre.it](mailto:sustainability@windtre.it)

**RIFERIMENTI DEI CONTENUTI  
DI QUESTA APPENDICE RISPETTO  
ALL'INDICE DEL BILANCIO**

**LIFE** ————— **116**

**EDUCATION** ————— **120**

**RESPONSIBILITY** ————— **121**

**IL NOSTRO DNA** ————— **123**

VICINI AI CLIENTI 123

VICINI ALLE NOSTRE PERSONE 127

ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS 130

**COME NASCE  
QUESTO DOCUMENTO** ————— **132**

**LIFE**

**I CONSUMI ENERGETICI**

[GRI 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-5]

Attività e strutture che consumano 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)	2020	2019	2018	GRI
Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	9.608	131.305	139.745	GRI 302-1a
Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	1.260	1.328	2.201	GRI 302-1b
Elettricità consumata	2.864.670	2.927.882	2.955.123	GRI 302-1c i
Riscaldamento consumato	4.439	5.852	6.160	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
<b>Totale</b>	<b>2.960.977</b>	<b>3.066.366</b>	<b>3.103.229</b>	GRI 302-1e

Emissioni di gas serra (ton CO <sub>2</sub> eq.)	2020	2019	2018	GRI
Dirette (Scope 1)*	6.494	9.409	10.010	GRI 305-1a-b
Indirette location-based (Scope 2)**	219.863	224.715	230.992	GRI 305-2a-c
<b>Totale</b>	<b>226.358</b>	<b>234.124</b>	<b>241.002</b>	

\*, \*\* I dati relativi alle emissioni biogeniche (Scope 1) [GRI305-1c] e alle emissioni indirette market-based (Scope 2) non sono disponibili.

**I PROGETTI DI EFFICIENZA ENERGETICA**

Miglioramento dell'efficienza energetica: n° di apparati (BTS) con tecnologie di risparmio energetico (n.)	2020	2019	2018
BTS con energia solare o eolica	1	1	1
BTS con tecnologia free-cooling	2.316 <sup>(*)</sup>	2.818	2.524
BTS esterne	15.307	14.026	13.566
BTS con tecnologia di risparmio energetico	16.592	16.626	13.273

(\*) non includono siti in ospitalità Cellnex/Galata; la diminuzione di 502 siti sulla componente free-cooling tra 2019 e 2020 è legata a trasformazione dei siti da sale/minishelter a BTS Esterne

**INSIEME A WWF PER IL CLIMA**

Energia risparmiata (GJ)	2020	2019	2018	GRI
Energia risparmiata	26.105	49.240	84.088	GRI 302-4a

Riduzione delle emissioni di gas serra (Ton CO <sub>2</sub> eq)	2020	2019	2018	GRI
Per il miglioramento dell'efficienza energetica (Scope 2)	2.065	4.214	7.197	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 Cellnex) per i servizi offerti a WINDTRE.

I consumi diretti di energia elettrica legati al consumo di gasolio (gruppi elettrogeni) sono stati stimati considerando i litri di diesel consumati nell'anno di riferimento, moltiplicati per il coefficiente di conversione kWh/litro proposto dal Greenhouse Gas Protocol.

Fattori di conversione utilizzati [GRI 302-1 g]:

- Litro di diesel/kWh: 10,63;
- Metro cubo di gas naturale/kWh: 11,01;
- 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'ammmodernamento e al miglioramento dell'efficienza degli apparati BTS che è stato svolto dal 2012 in poi [GRI 302-4 d]. Il fattore di conversione utilizzato è pari a 2.752kWh (9,9 GJ) per ogni TEE.

### Emissioni di gas serra

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

- L'approccio di consolidamento per le emissioni Scope 1 e Scope 2 è pari al controllo finanziario e operativo, per cui sono attribuite a WINDTRE tutte le emissioni delle sue controllate GRI 305-1 f GRI 305-2 f
- Il calcolo delle **emissioni di Scope 1 (dirette)** prevede di includere le emissioni provenienti

dai consumi energetici diretti dell'azienda. In particolare:

- Consumi diretti di combustibili: Benzina, Diesel, GPL, Metano, Biofuel (consumi legati ai generatori, al riscaldamento, ai fuochi delle mense, alla flotta aziendale di proprietà)
- Rilascio di Gas refrigeranti: (refill dei climatizzatori/ celle frigorifere)

- Il calcolo delle **emissioni di Scope 2 (indirette)** di GHG prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici indiretti dell'azienda.

In particolare:

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

In particolare, per il calcolo delle emissioni di gas serra, l'organizzazione considera la somma delle emissioni di CO<sub>2</sub> più le emissioni di altri gas (es. CH<sub>4</sub> ed N<sub>2</sub>O) espressi in CO<sub>2</sub> equivalente.

- Il GWP utilizzato per il CH<sub>4</sub> è pari a 21, mentre per l'N<sub>2</sub>O è pari a 310. GRI 305-1 e GRI 305-2 e
- Per il calcolo delle emissioni di gas serra indirette da combustibile, sono stati utilizzati i fattori di emissione (kg di CO<sub>2</sub> equivalente emessa sul volume di combustibile consumato) previsti dal Greenhouse Gas Protocol.

In particolare, per il calcolo delle emissioni indirette da elettricità, è stato utilizzato il fattore di emissione (gCO<sub>2</sub> emessa su kWh utilizzato) pari a 276,3 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2020, fonte: ISPRA

- Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, 2020.

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

Descrizione	Unità di misura	Coefficiente di conversione CO <sub>2</sub>		
		2020	2019	2018
Consumi elettrici	g CO <sub>2</sub> /kWh	276,3	276,3	281,4
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	g CO <sub>2</sub> /Litro	2,65	2,65	2,65
Gas naturale, riscaldamento e trazione	t CO <sub>2</sub> / Stdm <sup>3</sup> *10 <sup>3</sup>	1,972	1,972	1,972
Benzina	g CO <sub>2</sub> /Litro	2,38	2,38	2,38

I fattori di conversione dei consumi elettrici derivano dalla Tabella 2.4 della pubblicazione ISPRA - Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, 2020.

Il coefficiente di emissione dei consumi elettrici è determinato dalle percentuali di generazione del parco

elettrico italiano nei diversi anni.

Il valore riportato per il 2020 si riferisce a una stima. I valori riportati per il 2019 e il 2018 sono stati aggiornati in accordo alla versione più recente e quindi più accurata del rapporto ISPRA.

### Efficientamento packaging

Nel corso degli ultimi due anni WINDTRE ha proseguito con la riduzione dell'utilizzo di carta e plastica destinate al packaging. Nel 2020, grazie alla riduzione

del materiale promozionale, la riduzione è stata principalmente nell'utilizzo della carta.

Materiali utilizzati per peso (ton.)	2020	2019	2018
Plastica	41,16	44,5	118,17
Carta	395,03	511,9	1021,18

## EDUCATION

[GRI 402-2]

Formazione (ore)	2020	2019	2018
<b>Formazione totale</b>	<b>107.745</b>	<b>108.435</b>	<b>93,293</b>
di cui formazione su salute e sicurezza	20.490	26.885	16.109
<b>Formazione media per persona</b>	<b>15,6</b>	<b>15,7</b>	<b>13,4</b>

Neoconnessi - classi coinvolte	a. 2020-21	a. 2019-20	a. 2018-19
Scuola primaria - N° classi coinvolte	5.140	<i>digital edition</i>	3.750

## RESPONSIBILITY

[GRI 418-1]

### La protezione dei dati

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2020	2019	2018
Numero di ispezioni	0	1	2

Trattamenti (n.)	2020	2019	2018
Registro dei trattamenti	154	170	150

Verifiche sui fornitori in tema di Privacy (n.)	2020	2019	2018*
Audit on-site	13	6	6
Questionari di verifica a fornitori esterni	321	614	118
Questionari di verifica ad agenti sales	593 + 5.424 <i>questionari presso i punti di Vendita WINDTRE</i>	180	724

(\* ) 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

## TOTAL QUALITY MANAGEMENT

### La catena di fornitura

[GRI 102-9 e 102-10]

Fornitori	2020	2019	2018
Fornitori qualificati (n.)	891	736	410
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	827	660	365
Fornitori attivi (n.)	891	736	410
Valore dell'ordinato (mln€)	1.830	2.174	1.987

Contenziosi con i fornitori (n.)	2020	2019	2018
Numero di casi di contenziosi con i fornitori	4	5	5

## IL NOSTRO DNA - VICINI AI CLIENTI

[GRI 417-3]

Contestazioni di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing [GRI 417-3]	2020	2019	2018
Contestazioni di non conformità con conseguente ammenda o sanzione (n.)	0	0	1
Contestazioni di non conformità che hanno comportato un'ammonizione (n.)	2	1	0
Contestazioni di non conformità a impegni volontari (n.)	2	1	1

### I canali di comunicazione

A fronte del lancio del brand WINDTRE, i numeri di contatto per la clientela sono stati accorpati in un numero unico.

Inoltre, è stato introdotto anche un numero dedicato ai clienti del brand VeryMobile.

I nuovi numeri dedicati alla Clientela sono:

- 1928: WINDTRE BUSINESS
- 139: 3 Business
- 159: WINDTRE fisso e mobile
- 1929: VeryMobile

I contact center WINDTRE sono:

- 8 per i clienti WINDTRE BUSINESS
- e 3 Business
- 15 per i clienti WINDTRE e VeryMobile

## 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		2020	2019	2018
Contatti tramite telefono (n.)	WINDTRE BUSINESS 3 Business	1.351.045	1.531.256	1.829.907
	WINDTRE VeryMobile	20.863.116	26.925.442	36.424.497
	<b>Totale</b>	<b>22.214.161</b>	<b>28.456.698</b>	<b>38.254.404</b>
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	WINDTRE BUSINESS 3 Business	313.891	348.053	348.487
	WINDTRE VeryMobile	3.022.218	3.452.840	4.377.023
	<b>Totale</b>	<b>3.336.109</b>	<b>3.800.893</b>	<b>4.725.510</b>

## La soddisfazione dei clienti

Anche nel 2020, 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)	WINDTRE			VERY MOBILE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Soddisfazione complessiva	79,7	77,8	79,2	88,2	77,7	76,1
Tariffe	79,4	76,1	78,3	92	79,1	77,7
CVM	73,1	70,1	75,2	84,5	73,3	70,6
Servizi di Customer Care	72,7	75,8	76,5	81,5	77,4	74,7
IVR - Interactive Voice Response	68,1	73,5	72,5	75,5	74,6	69,7
Operatore di Call Center	77,7	79	79,5	83,3	79,9	78,2
Fedeltà del cliente	85,1	82,4	83,6	93,6	82,3	81,7
Tendenza al "passaparola"	78,6	77,9	80,1	88,3	77,4	75,6
Efficacia della pubblicità	80,6	80,5	80,1	86	77,5	76,5

## La ricerca di soluzioni condivise

Conciliazioni/Controversie gestite innanzi a Corecom/AGCom		2020	2019	2018
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.re.com		23.035	26.408	28.098
Soluzione concordata tra le parti		81%	80%	79%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di definire la controversia	n.	2.552	3.027	2.175
	%	11%	11%	8%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di adozione di un provvedimento d'urgenza	n.	2.752	2.828	2.481
	%	12%	11%	9%
<b>Totale</b>		<b>28.339</b>	<b>32.263</b>	<b>32.754</b>

Reclami Associazioni Consumatori <sup>1</sup> e Domande di conciliazione paritetica		2020	2019	2018
Reclami da Associazioni dei Consumatori (n.)		6.070	7.032	7.056
Domande di conciliazione paritetica (n.)		3.667	4.204	3.764
Istanze gestite <sup>2</sup> (n.)		3.671	4.011	3.723
Istanze con esito positivo	n.	3.465	3.751	3.482
	%	94%	94%	94%

Contenziosi con i clienti		2020	2019	2018
Pendenti al 31/12		13.339	13.206	12.131
Sentenze favorevoli (%)		72%	68%	66%

<sup>1</sup> I reclami provenienti da associazioni di consumatori vengono tracciati solo dal 2017; ciò per conformità alla nuova normativa, che prevede per l'accesso alla conciliazione paritetica l'obbligo di reclamo scritto tramite associazione consumatori. Anche il numero di istanze effettivamente gestite viene tracciato a partire dal 2017.

<sup>2</sup> Le istanze gestite fanno riferimento anche alla parte d'ingressi del 2017, gestiti e chiusi nel 2018.

## IL NOSTRO DNA - VICINI ALLE NOSTRE PERSONE

[GRI 102-8, 102-8, 102-41]

I seguenti dati del personale per il 2020 si riferiscono alle società Wind Tre S.p.A., Wind Tre Italia S.p.A., 3Lettronica Industriale S.p.A., WINDTRE Retail e CKHNI. Lo stesso perimetro era stato considerato per il 2019 e per il 2018.

Al 31.12.2020 il numero delle persone di WINDTRE era pari a 6.821. Nel corso dell'anno il tasso di turnover registrato, spontaneo e agevolato, è in lieve decrescita rispetto all'anno precedente.

La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, in linea con gli anni precedenti. L'80% 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.

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. I lavoratori non dipendenti, che costituiscono una esigua minoranza rispetto al totale, sono prevalentemente consulenti addetti alla vendita nei negozi del brand WINDTRE Retail.

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.)	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	3.516	3.301	6.817	3.601	3.350	6.951	3.641	3.239	6.880
Determinato	2	2	4	3	3	6	5	2	7
<b>Totale</b>	<b>3.518</b>	<b>3.303</b>	<b>6.821</b>	<b>3.604</b>	<b>3.353</b>	<b>6.957</b>	<b>3.646</b>	<b>3.241</b>	<b>6.887</b>

Variazioni dell'organico (assunzioni e cessazioni) [GRI 401-1]	2020	2019	2018
Assunzioni (n.)	41	120	85
Cessazioni (n.)	177	294	289
Variazione (%)	2,59%	4,23%	4,20%

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.)	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.316	2.107	5.423	3.381	2.109	5.490	3.463	2.176	5.639
Part-time	202	1.196	1.398	223	1.244	1.467	183	1.065	1.248
<b>Totale</b>	<b>3.518</b>	<b>3.303</b>	<b>6.821</b>	<b>3.604</b>	<b>3.353</b>	<b>6.957</b>	<b>3.646</b>	<b>3.241</b>	<b>6.887</b>

Incidenza dei lavoratori non dipendenti (%)	2020	2019	2018
Non dipendenti / Dipendenti	1,32%	1,75%	2,80%

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale	2020		2019		2018	
	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%
Impiegati	6.008	88%	6.133	88%	6.307	88%
Quadri	667	10%	681	10%	695	10%
Dirigenti	146	2%	143	2%	155	2%
<b>Totale</b>	<b>6.821</b>	<b>100%</b>	<b>6.957</b>	<b>100%</b>	<b>6.887</b>	<b>100%</b>

Incidenza femminile per livello contrattuale (%)	2020	2019	2018
Impiegati	51%	51%	50%
Quadri	26%	26%	25%
Dirigenti	26%	23%	22%
<b>Totale</b>	<b>48%</b>	<b>48%</b>	<b>47%</b>

Tasso di infortuni per milione di ore lavorate (n.)	2020	2019	2018
Dipendenti (sul lavoro)	1,4	2,7	1,5
Fornitori (sul lavoro)	0,7	0,7	0,5
Dipendenti (in itinere)	1	4,7	3,7

## IL NOSTRO DNA - ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

### Gli strumenti di governance

[GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

La sede legale e principale sede operativa del Gruppo si trova a Rho, in provincia di Milano, in Largo Metropolitana, 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 di Wind Tre S.p.A., 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 CK Hutchison Networks Italia S.p.A., Wind Retail S.r.l., 3Lettronica Industriale S.p.A. e MISAR S.r.l., mentre ha alcune partecipazioni di minoranza in altre società.

Società controllate e partecipate di WINDTRE al 31.12.2020	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%
MISAR S.r.l.	Italia	100%
Mix s.r.l.	Italia	9,75%
CONSEL - Consorzio ELIS a r. l.	Italia	1%
Janna S.c.ar.l.	Italia	17%
QXN società consortile	Italia	10%

[GRI 102-18, GRI 102-22, GRI 102-23]

Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. è composto da 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 di Amministrazione, l'assemblea non ha deliberato alcun compenso.

## COME NASCE QUESTO DOCUMENTO

### I nostri stakeholder

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47]

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

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

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 dell'ESG Report e del Sistema di Gestione Integrato. Nel 2020 l'azienda ha avviato un processo strutturato di ascolto dei propri

stakeholder che prevede un loro coinvolgimento diretto nella costruzione di scenari e soluzioni per delineare l'ESG Plan di WINDTRE al 2030 e 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.

Nella tabella seguente vengono riportate le attività di interazione abituale con gli stakeholder condotte nel 2020 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.

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
<b>Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecosistema</li> <li>• Ministero dell'Ambiente</li> <li>• Associazioni ambientaliste</li> <li>• Agenzie specializzate (es. ARPA, APAT)</li> </ul>	Riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub>  Consumi di energia pulita e rinnovabile  Risparmio energetico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WINDTRE insieme a WWF Italia per l'assessment delle emissioni di CO<sub>2</sub> e per iniziative di risparmio energetico</li> <li>• GenerAzione Mare</li> </ul>
<b>Azionisti e obbligazionisti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CK Hutchison Ltd e il suo Management</li> </ul>	Risultati economici  Corporate governance  Trend di mercato  Strategia aziendale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shareholder meetings</li> <li>• Conference call periodiche e incontri con gli investitori</li> <li>• Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni</li> <li>• Raccolta dati ESG di Gruppo</li> </ul>
<b>Collettività</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità territoriali e locali</li> <li>• Terzo Settore (no-profit, Onlus, ONG, ecc.)</li> <li>• Università e mondo della Ricerca</li> <li>• Media e opinion leader</li> </ul>	Privacy e sicurezza dei dati  Innovazione e open innovation  Sostegno alle iniziative di solidarietà  Investimenti locali Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'educazione al cambiamento (es. Generazioni Connesse, Safer Internet Day, NeoConnessi, Una vita da social)</li> <li>• Insieme si può</li> <li>• Social network</li> <li>• WINDTRE Opzione Solidale</li> <li>• L'innovazione digitale per gli SDGs - Incontri di ascolto e coinvolgimento dei nostri stakeholder</li> </ul>
<b>Comunità finanziaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banche</li> <li>• Investitori istituzionali</li> <li>• Investitori privati</li> <li>• Analisti finanziari</li> <li>• Agenzie di rating</li> </ul>	Risultati economici e loro sostenibilità  Rispetto delle leggi  Corporate governance  Trasparenza  Trend di mercato  Strategia aziendale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conference call periodiche e incontri con gli investitori</li> <li>• Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni</li> </ul>

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
<b>Fornitori e partner commerciali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori di beni e prodotti</li> <li>Fornitori di servizi</li> <li>Subfornitori di beni e prodotti</li> <li>Rete di vendita diretta e indiretta</li> </ul>	Rispetto degli impegni contrattuali  Continuità del rapporto  Innovazione e open innovation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convention WINDTRE</li> <li>Audit sui fornitori</li> <li>Ethical risk assessment dei fornitori</li> <li>Verifiche in tema di rispetto della Privacy</li> <li>Iniziative in partnership</li> </ul>
<b>Istituzioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti regolari (Authority, Privacy, Antitrust, ecc.)</li> <li>Istituzioni del Governo nazionale e locale (Ministero delle Comunicazioni, Enti locali, ecc.)</li> <li>Magistratura e Procure della Repubblica</li> <li>Organismi di Autorità Giudiziaria (Forze di Polizia)</li> <li>Protezione Civile</li> </ul>	Affidabilità e copertura della rete  Privacy e sicurezza dei dati  Rispetto delle leggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogo continuo con le istituzioni locali, nazionali ed europee su tutte le tematiche inerenti TLC ed innovazione digitale</li> <li>Tavoli di lavoro specifici (es. 5G, Safer Internet Center..)</li> </ul>
<b>Persone di WINDTRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dipendenti</li> <li>Collaboratori esterni</li> <li>Rappresentanze e Organizzazioni Sindacali</li> </ul>	Risultati economici  Valorizzazione delle competenze  Conciliazione lavoro/vita privata  Pari opportunità  Salute e sicurezza sul luogo di lavoro  Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Community aziendali (es. #diciamolanostra)</li> <li>Eventi (es. #beleaders)</li> <li>Percorsi di coinvolgimento dei nuovi talenti (es. Future Land, OnStage)</li> <li>Engagement Survey</li> <li>Formazione</li> <li>Whistleblowing</li> </ul>

Area di lavoro	Tema	Descrizione	Aspetto corrispondente GRI Standards
<b>LIFE</b>	Decarbonizzazione	Ridurre il proprio impatto in termini di emissioni di CO <sub>2</sub> delle attività, delle strutture e dei servizi offerti.	GRI 302-Energia; GRI 305-Emissioni
	Tecnologie smart per l'ambiente e la salute	Agevolare la ricerca e la creazione di infrastrutture di rete che supportino la diffusione di tecnologie innovative, intercettando le opportunità di contaminazione con altri settori, tra cui la sanità e i settori ad alto impatto ambientale, dove le tecnologie smart possono contribuire a ridurre i consumi energetici e quindi le emissioni di CO <sub>2</sub> così come a digitalizzare processi che altrimenti richiederebbero un alto consumo di risorse.	203-Impatti economici indiretti
<b>EDUCATION</b>	Apprendimento digitale continuo	Essere partner di eccellenza per la Pubblica Amministrazione, le istituzioni e le imprese, di grandi o piccole dimensioni, e garantire un accesso diffuso ed equo agli strumenti più aggiornati per prosperare in un mondo digitalizzato e offrire servizi e assistenza di qualità a cittadini e clienti.	203-Impatti economici indiretti
	Cybersecurity e Privacy	Garantire la massima tutela dei dati, investendo in un'infrastruttura di cybersecurity e proteggendo questo patrimonio di dati per tutelare la Privacy dei clienti e i loro dati sensibili e garantire in ogni momento il rispetto delle disposizioni più recenti del Regolamento Generale per i Dati Personali.	203-Impatti economici indiretti; 418.1-Violazione della Privacy; 417.3-Casi di non conformità
<b>INCLUSION</b>	Tutela dei minori in ambito digitale	Fornire in maniera chiara ed efficace agli utenti più giovani e/o inesperti gli strumenti per riconoscere e proteggersi da soprusi, informazioni false o violente e per evitare in generale qualsiasi condizione di disagio che possa derivare da un uso scorretto delle tecnologie digitali.	203-Impatti economici indiretti; 418.1-Violazione della Privacy; 417.3-Casi di non conformità
	Digital divide	Ridurre, fino a superare, il digital divide, e continuare ad impegnarsi per portare le tecnologie digitali ovunque, assicurando lo sviluppo di una rete inclusiva, accessibile e conveniente, a beneficio dei segmenti di popolazione escluse per motivi socio demografici e/o economici, come chi vive in aree svantaggiate o remote, le piccole imprese lontane dai mercati, le persone anziane, in difficoltà economica o che non hanno accesso alla connettività domestica o mobile.	203-Impatti economici indiretti; 406.1-Episodi di discriminazione;
	Inclusione delle disabilità	Cercare e alimentare un dialogo diretto e costante con i beneficiari dei servizi TELCO, per assicurarsi che questi siano in grado di rispondere alle esigenze specifiche di chi convive con una disabilità e per garantire un'offerta inclusiva e dimostrare la capacità di rispondere davvero ai bisogni di tutti.	

# GRAZIE

Documento realizzato in collaborazione con:



Unione  
Italiana dei  
Ciechi e degli  
Ipovedenti  
ONLUS-APS

