

MOLTO PIÙ VICINI

PER UN FUTURO
PIÙ SOSTENIBILE



Lettera agli Stakeholder

GRI
2-22

Il 2022, anno in cui abbiamo avuto l'onore di assumere la guida di Wind Tre, è stato per la nostra azienda **caratterizzato da grandi sfide e importanti risultati**.

Le conseguenze della pandemia hanno colpito duramente il Paese ed il contesto socioeconomico ha risentito pesantemente delle conseguenze del conflitto in Ucraina e delle oscillazioni nel prezzo di materie prime ed energia. Il mercato delle telecomunicazioni in Italia, nonostante **connettività e servizi siano sempre più necessari e la domanda rimanga solida**, ha continuato a registrare una contrazione drammatica: negli ultimi dieci anni i ricavi sono calati di un terzo, coerentemente con la riduzione dei prezzi: il maggiore calo tra i grandi Paesi europei¹. Una tendenza che contrasta con la **crescita esponenziale nel traffico dati**² e i **forti investimenti infrastrutturali** che ormai da anni sono richiesti al settore.

In questo scenario, abbiamo continuato nel nostro percorso verso la costruzione di un futuro più sostenibile e inclusivo e abbiamo lavorato per **eliminare le distanze** in coerenza con il nostro purpose.

Il nostro **Piano ESG** con orizzonte 2024/2030, ha rilanciato il nostro sforzo per contribuire allo sviluppo del Paese attraverso i tre assi principali del PNRR: digitalizzazione e innovazione, inclusione sociale e transizione ecologica.

Nell'ambito della **responsabilità digitale**, abbiamo continuato a porre al centro del nostro impegno la sicurezza in rete di tutti i nostri clienti investendo nella cybersecurity e in nuovi servizi creati per la protezione e la privacy degli utenti.

NeoConnessi, il nostro progetto di digital e media education che accompagna famiglie e docenti nel delicato momento in cui i ragazzi iniziano a navigare da soli in Rete, ha raggiunto altre 14.000 classi di IV e V primaria in tut-

ta Italia, portando a **oltre 800.000** le famiglie coinvolte.

È stato inoltre costante il nostro impegno nel promuovere il **benessere e l'inclusione** a tutti i livelli: il 2022 ci ha visto essere prima Telco al mondo certificata **Equal Salary** per l'equità di genere nei suoi processi retributivi e ad essere riconosciuti **Top Employer** per il quinto anno consecutivo. Con i nostri **progetti sul territorio** abbiamo lavorato per **combattere il digital divide sociale e culturale**. Nel 2022, 77 comuni hanno aderito al nostro progetto Borghi Connessi, concepito per aiutare i piccoli comuni a cogliere le opportunità della connettività e del digitale. Diverse le città che hanno firmato con noi un protocollo d'intesa nell'ambito del progetto "Smart Partner di 100 Smart Cities", supportate da un portafoglio di servizi in partnership con aziende innovative del mondo ICT.

Dal punto di vista ambientale, infine, abbiamo ulteriormente **ridimensionato le nostre emissioni di CO₂**, conseguendo una riduzione del **25% rispetto al 2020** con l'impegno di **raggiungere la carbon neutrality di scope 1 e 2 entro il 2030** e supportato progetti a tutela della biodiversità e della riforestazione.

La nostra è una storia di vicinanza, con al centro una rete fatta di **persone e connessioni umane**. Una rete che si alimenta con l'impegno a costruire ogni giorno un luogo di lavoro di eccellenza e a coltivare costantemente le relazioni con ognuno dei nostri stakeholder.

Il nostro ringraziamento va a tutti coloro che anche quest'anno hanno contribuito ad affrontare le principali sfide ambientali e sociali e che continueranno a dedicare le loro energie alla costruzione di un futuro sempre più sostenibile. Buona lettura,

Gianluca Corti e Benoit Hanssen
Co-CEOs - Wind Tre



Gianluca Corti



Benoit Hanssen

¹ ASSTEL, Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia 2022

² Nel solo nel biennio 2020-2021, il traffico dati mobile è più che raddoppiato (+117%) mentre quello fisso è cresciuto del 75%. Ibidem

SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	2
IN SINTESI	7
L'AZIENDA	
CHI È WIND TRE	14
MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE	24



PIÙ RESPONSABILITÀ	
ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS	40
TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE	54
CYBERSECURITY E PRIVACY	62
PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI	72



PIÙ UMANITÀ	
DIGITAL DIVIDE	82
GENDER PARITY	88
INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ	94
PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ	100
APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO	104
PIÙ VICINI ALLE PERSONE WIND TRE	110



PIÙ GREEN	
DECARBONIZZAZIONE	122
TECNOLOGIE SMART PER LA SOCIETÀ E L'AMBIENTE	132



COME NASCE QUESTO DOCUMENTO	144
INDICE DEI CONTENUTI GRI	146
CRITERI DI CALCOLO	150
DICHIARAZIONE DI ASSURANCE	152



IN SINTESI

Parte del Gruppo CK Hutchison Holdings Limited, Wind Tre è l'azienda leader del mercato mobile italiano e tra i principali operatori alternativi nel fisso. WINDTRE, da sempre 'molto più vicina' ai clienti nella vita quotidiana, ha l'obiettivo di facilitare la connessione tra le persone e di supportarle nell'affrontare le sfide del presente. Al brand per il mercato consumer si affianca

WINDTRE BUSINESS, per supportare aziende e professionisti nella sfida della trasformazione digitale.

Con il lancio del marchio "WINDTRE LUCE&GAS", inoltre, l'azienda ha fatto il proprio ingresso anche nel mercato dell'energia e si propone come riferimento unico per una gestione semplice, trasparente e al giusto prezzo di tutte le utenze della casa.

“Noi di Wind Tre esistiamo per eliminare le distanze tra le persone perché crediamo che molto più vicini si possa costruire un futuro più sostenibile. Per questo lavoriamo per abilitare e potenziare la rete più importante di tutte, quella delle persone. Investiamo nella nostra rete di telecomunicazioni TOP QUALITY per garantire velocità, affidabilità, parità di accesso e un ambiente digitale più sicuro per tutti, anche per chi è più fragile. Crediamo in una tecnologia inclusiva che sia anche in grado di migliorare l'ambiente, la salute e la qualità della vita. Anche per questo, lavoriamo per ridurre le emissioni e accelerare la transizione sostenibile delle città, di cui il digitale è uno dei principali fattori abilitanti.”

PIÙ MOLTO VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

Per migliorare continuamente il proprio impatto sociale e ambientale Wind Tre ha definito, insieme ai rappresentanti di tutte le parti interessate, i temi sui quali vuole fare la differenza. Questi temi, e le azioni che ne conseguono, fanno riferimento a 3 aree chiave:

Più Responsabilità; Più Umanità; Più Green.

Più Responsabilità

#Etica e integrità nel business
#Tutela dei minori in ambito digitale
#Cybersecurity e privacy
#Più vicini ai nostri clienti

- Molti i **risultati raggiunti** in seguito all'introduzione, per il primo anno, del **piano ESG Wind Tre** con orizzonte 2024-2030: 10 obiettivi concreti, misurabili e integrati nel business;
- Introdotti 10 indicatori ESG nel **piano di incentivazione aziendale** del top management;



- Garantiti gli strumenti interni per rafforzare la **lotta alla corruzione**: una Politica Antifrode e Anticorruzione, le Linee Guida Antifrode e Anticorruzione per i Fornitori, una procedura di Due Diligence per i partner commerciali e una Policy sui Conflitti di Interesse;

- Introdotta un progetto di **verifica dei criteri di sostenibilità dei fornitori** in partnership con il Gruppo Crif;
- Parte del network **EcoVadis** con uno score ESG in crescita per il secondo anno consecutivo e superiore alla media delle Telco;
- Confermata l'adesione ai principi del **Global Compact delle Nazioni Unite** anche per l'anno 2022-2023;
- Membri del **Transparency International Italia**, filiale italiana del più grande gruppo anticorruzione del mondo;
- Sempre più "NeoConnessi"**: ulteriore sviluppo del progetto digital e media education, che nell'anno scolastico 2021/2022 ha coinvolto **oltre 14.000 classi** di IV e V primaria, per supportare insegnanti e genitori quando i ragazzi iniziano ad affrontare da soli il mondo del web;
- Lanciato **CodyMaze**, l'edugame di **NeoConnessi** pensato per insegnare ai più pic-

coli le basi teoriche della programmazione informatica del pensiero computazionale, con circa **16.000 bambini e docenti** connessi nel corso della **gita virtuale** organizzata a Pisa per il **Safer Internet Day**;

- 25 milioni di euro** investiti nel solo 2022 per la sicurezza dei dati e dei sistemi, per garantire la massima protezione dei nostri clienti e delle nostre infrastrutture;
- Service Continuity**, le iniziative per verificare la resilienza della nostra rete e per garantire un'ottimale continuità del servizio;
- 79 su 100**, la **soddisfazione complessiva** dei nostri clienti, **83 la fedeltà** (rilevazioni DOXA);
- L'**Intelligenza Artificiale** al servizio dell'assistenza al cliente, per un'esperienza semplice e omogenea in tutti i canali di contatto;
- Please Don't Call**, il servizio gratuito che permette di notificare le potenziali chiamate indesiderate prima che il cliente risponda.

Più Umanità

#Digital Divide
#Gender Parity
#Apprendimento digitale continuo
#Inclusione delle disabilità
#Più vicini alla comunità
#Più vicini alle nostre persone

- Ulteriore incremento della **copertura della rete mobile** e dei comuni raggiunti con FTTH (Fiber To The Home);
- 77 comuni**, per un totale di circa 267.000 cittadini, hanno aderito nel 2022 al progetto Borghi Connessi;
- Sviluppato il progetto **Neoconnessi Silver**: una piattaforma ed un Gruppo Facebook nati per avvicinare gli anziani alla tecnologia, creare una comunità e condividere esperienze;



- 6000 studenti**, 1700 classi, 10.490 dispositivi in 786 diverse città connessi in occasione del tour virtuale di Napoli e Procida per la **Festa dei Nonni**;
- 590K views nella campagna YouTube per gli over60 con i **videotutorial** a loro dedicati sull'approccio al digitale;
- Prima Telco in Italia ad aver introdotto il servizio **Wi-Fi Calling**;
- Prima società di telecomunicazioni al mondo a ricevere la **certificazione Equal Salary**, confermata anche per l'anno in corso;

- Promossa internamente **“Generations 4 Inclusion”**, prima iniziativa interamente dedicata al lavoro di squadra intergenerazionale su temi di Diversità e Inclusione;
- Diffusi webinar su **orientamento affettivo e identità di genere**, in partnership con **Parks Liberi e Uguali**, destinati a tutte le persone Wind Tre;
- Annunciata l'apertura del primo **Centro Anti Violenza** all'interno del Policlinico Gemelli di Roma in partnership l'**Associazione Assolei**;
- Le competenze al centro: oltre **385.000 ore di formazione** complessive erogate alle persone Wind Tre;
- L'ingresso nella compagine societaria del **POLIMI Graduate School of Management**;
- Più che raddoppiata l'accessibilità** dei canali digitali Wind Tre per le persone con disabilità;
- 80 iniziative in ambito sociale e umanitario** supportate nel 2022 con una raccolta complessiva di circa 3 milioni di euro;
- Newsletter sulla sostenibilità**: nata per diffondere la cultura della sostenibilità in azienda ed inviata bimestralmente a tutti i dipendenti;
- Conferma, per il quinto anno consecutivo, come **Top Employer Italia**, oltre a quello come **Italy's Best Employer** e come **Diversity Leaders in Europe**.

Più Green

#Decarbonizzazione
#Tecnologie smart per l'ambiente



- Emissioni di CO₂ ridotte del 25% rispetto al 2020 e del 40% rispetto al 2017** con l'impegno di azzerarle entro il 2030;
- Le iniziative per **migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo**, dai sistemi di accensione e spegnimento automatico delle luci alla condivisione degli uffici in modalità smart, dall'utilizzo di carta riciclata e toner riciclabili, agli erogatori di acqua potabile per eliminare le bottiglie di plastica;
- La promozione della **mobilità sostenibile**, con il servizio di **corporate car sharing** e un parco auto aziendale con **180 macchine ibride o elettriche e 28 punti di ricarica**;
- Le attività per rendere **più sostenibili i negozi**: l'illuminazione a LED, la piattaforma di monitoraggio della qualità dell'aria, la riduzione dei consumi di carta, le nuove divise ecosostenibili;
- Supportata la creazione di un **secondo bosco urbano nella città di Treviso**, con circa 2.000 alberi piantati in partnership con Arbolia;
- Arricchito il **sistema di Gestione integrato** con due nuove certificazioni ambientali: **Gestione energia (ISO 50001)** e **Emissioni Gas Serra (ISO 14064-1)**;
- 7 città** raggiunte con il progetto **“Smart City”**, rivolto a supportare la trasformazione digitale e sostenibile delle città italiane;
- Energy Supervisor**: la nostra soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica delle aziende e della PA;
- Corporate Partner delle **Case delle Tecnologie Emergenti (CTE) di Roma, l'Aquila e Cagliari**: living lab per imprese, startup e istituzioni che possono sperimentare servizi innovativi con l'integrazione delle reti 5G per soluzioni utili alla cittadinanza e alle imprese;

- Supportato il **recupero delle Oasi WWF** più vicine alle sedi aziendali, traguardo celebrato con un volume illustrato sui temi della biodiversità arricchito con un racconto di **Federico Moccia** ed i disegni dei piccoli amici di Wind Tre;
- Wind Tre e WWF per il Mediterraneo**: insieme a WWF e ai nostri clienti per salvaguardare paesaggio e specie del Mar Mediterraneo;
- L'estensione del ciclo di vita dei prodotti attraverso le opzioni per la riparazione e il riutilizzo offerte ai clienti consumer e business;
- Introduzione dei nuovi **biglietti da visita digitali** utilizzabili direttamente tramite smartphone e disponibili per tutte le persone Wind Tre.

IL PIANO ESG 2030

Il piano ESG di Wind Tre di lungo periodo è composto da 10 ambiziosi obiettivi in linea con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Si tratta di un programma concreto, misurabile, realizzato con la partecipazione di tutte le aree aziendali e coerente con il business.





L'AZIENDA



CHI È WIND TRE

GRI 2-6



I NUMERI

La rete mobile di Wind Tre copre il 99,7% della popolazione in 4G e il 95,9% in 5G

Wind Tre è l'operatore mobile numero uno in Italia³ e tra i principali gestori alternativi nella connettività fissa. La società fa parte della multinazionale CK Hutchison Holdings Limited.

La nuova rete mobile di Wind Tre copre il 99,7% della popolazione in 4G e il 95,9% in 5G⁴ con un'infrastruttura all'avanguardia. Inoltre, l'azienda è impegnata nella diffusione dei servizi di connettività a banda ultralarga basati su fibra ottica e FWA in tutto il territorio nazionale.

Il brand WINDTRE consolida il posizionamento valoriale dell'azienda, con al centro una tecnologia accogliente e inclusiva. Wind Tre, infatti, da sempre 'molto più vicina' ai clienti nella vita quotidiana, ha l'obiettivo di facilitare la connessione tra le persone e di supportarle nell'affrontare le sfide del presente. Valori sottolineati anche dalla sua comunicazione, incentrata sulla

vicinanza e sul 'company purpose' di eliminare qualsiasi distanza.

Al brand per il mercato consumer si affianca WINDTRE BUSINESS, per supportare aziende e professionisti nella sfida della trasformazione digitale. Il marchio WINDTRE BUSINESS, infatti, propone offerte innovative con un'ampia varietà di soluzioni integrate di telefonia fissa e mobile, servizi di connettività ultrabroadband, in fibra e FWA, arricchiti da soluzioni di Data Analytics, Cybersecurity e Cloud con Data Center di ultima generazione e da numerose partnership con ICT Solution e Application Provider leader di settore.

Con il lancio del marchio "WINDTRE LUCE&GAS", inoltre, l'azienda ha fatto il proprio ingresso anche nel mercato dell'energia e si propone come riferimento unico per una gestione semplice, trasparente e al giusto prezzo di tutte le utenze della casa.

³ Osservatorio sulle Comunicazioni, AGCom, 28 dicembre 2022

⁴ Per navigare in 5G occorre avere un'offerta abilitata e un dispositivo 5G abilitato alla rete Wind Tre ed essere nelle aree coperte dal 5G di Wind Tre. Servizio 5G valido solo in Italia. Per info e copertura [windtre.it/5g](https://www.windtre.it/5g)



Parte del Gruppo CK Hutchison

CK Hutchison Holdings Limited è un Gruppo multinazionale da sempre impegnato nell'innovazione e nella tecnologia. Il gruppo opera in quattro core business: Porti e servizi correlati; Retail; Infrastrutture e Telecomunicazioni. È presente in oltre **50 Paesi** in tutto il mondo. Nella divisione **Telco**, nella quale rientra anche Wind Tre, CK Hutchison è leader globale nei servizi convergenti di telecomunicazione e pioniera nelle tecnologie mobile broadband. In Europa, è presente in sei Paesi: Italia, Regno Unito, Svezia, Danimarca, Austria e Irlanda.

Il Sustainability Framework è costruito intorno a quattro pilastri, Ambiente, Società, Governance e Innovazione del Modello di Business sostenibile, e nove grandi obiettivi di lungo termine, che si sviluppano poi a seconda dei business e dell'area geografica.

Le società del gruppo che operano nel campo delle **telecomunicazioni**, tra le quali Wind Tre, fanno riferimento a CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited (**CKHGT**). CKHGT ha definito come proprio ruolo al servizio dei mercati e delle comunità in cui opera quello di **costruire una società digitale sostenibile, florida e inclusiva**.

Il Sustainability Framework di CK Hutchison

Data la dimensione del Gruppo e l'ampiezza e complessità delle sue operazioni, CKHH si trova ad affrontare numerose sfide per la sostenibilità che valuta e a cui dà priorità attraverso il coinvolgimento continuo dei suoi stakeholder.

Il Gruppo ha definito un modello di governance strutturato per la gestione della sostenibilità, con un Comitato di Sostenibilità a livello di Consiglio di Amministrazione, e delle politiche di sostenibilità che comprendono una Policy sulla Sostenibilità, una Policy Ambientale, una Policy sulla Salute e Sicurezza, una Policy sui Diritti Umani, una Policy sulla Moderna Schiavitù e un Codice di Condotta dei Fornitori (www.ckh.com.hk/en/esg/esg_policies.php).

La governance della sostenibilità del Gruppo CKHGT prevede, tra gli altri, un **Sustainability Forum** ed un **gruppo di lavoro Sustainability Network and Climate Action**, che si riuniscono entrambi a cadenza mensile e ai quali partecipano i membri di tutte le aziende del Gruppo.

CKHGT ha definito inoltre, nel 2022, una propria **strategia di sostenibilità**, in linea con il framework di sostenibilità di CK Hutchison. Questa strategia, cui è allineato anche il modello di sostenibilità di Wind Tre che verrà esposto nel seguito, prevede cinque obiettivi:

- **Creare una florida economia digitale**
- **Agire contro il cambiamento climatico**
- **Promuovere l'economia circolare**
- **Creare luoghi di lavoro ideali**
- **Operare responsabilmente e con integrità**

Il Gruppo CK Hutchison è impegnato nelle iniziative e nei principi di corporate responsibility promossi dal **Global Compact delle Nazioni Unite**, nelle aree dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

A conferma dell'impegno dell'azienda nella realizzazione di un futuro più sostenibile, **anche Wind Tre supporta il Global Compact**.



La struttura societaria

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-9 GRI 2-10

Wind Tre S.p.A. è una società per azioni avente un unico socio, soggetta alla direzione e al coordinamento di CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à r.l., una società a responsabilità limitata avente sede in Lussemburgo.

Wind Tre fa parte del Gruppo CK Hutchison Holding Limited (CKHH), holding multinazionale avente sede ad Hong Kong e attualmente una delle più grandi aziende quotate all'Hong Kong Stock Exchange, leader nel settore delle comunicazioni mobili e dei servizi dati in diversi Paesi, il cui business di Gruppo è prevalentemente incentrato sull'innovazione e la tecnologia. Wind Tre non è quotata in borsa. La sede legale di Wind Tre S.p.A. è situata a Rho (Milano), in largo Metropolitana 5, fulcro delle attività amministrative, finanziarie e tecnologiche della società e del Gruppo italiano di appartenenza, di cui fanno parte il socio unico Wind Tre Italia S.p.A. e le controllate al 100%, Wind Tre Retail s.r.l., 3Lettronica Industriale S.p.A., CKHH MSK 22 s.r.l. e Zefiro NET s.r.l.

La società è presente anche a Roma, attraverso la sede sita in via Cesare Giulio Viola, centro di svolgimento delle attività di rilevanza legale, commerciale, regolamentare e istituzionale della società.

Nel seguito di questo documento, quando si parla di Wind Tre (o anche L'Azienda) senza ulteriori

specifiche si intende il Gruppo di cui fanno parte Wind Tre Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. e tutte le sue controllate. Il Gruppo dispone di altre sedi secondarie dislocate in Italia che consentono alla società una presenza stabile sul territorio.

Wind Tre è un operatore leader in Italia nel settore delle telecomunicazioni fisse e mobili fortemente orientato alla comunicazione dati in mobilità, servizi di accesso mobile ad internet, servizi di telefonia fissa broadband ed ultra-broadband, nonché all'offerta convergente fisso-mobile. Per tali ragioni è presente capillarmente sul territorio nazionale. Wind Tre ha adottato un modello di Amministrazione e Controllo tradizionale, ove un ruolo fondamentale spetta al Consiglio di Amministrazione, quale massimo organo deputato alla gestione della Società nell'interesse degli azionisti.

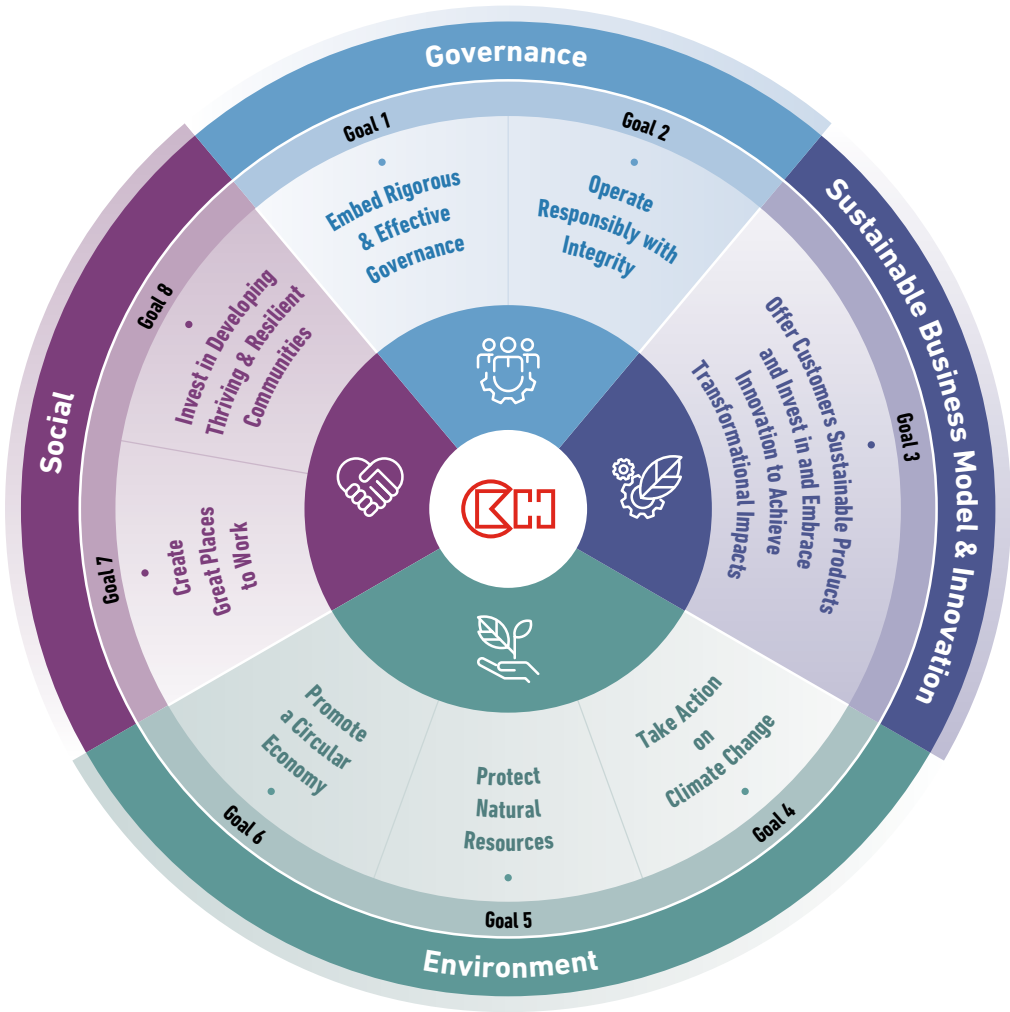
La struttura di governo del Gruppo è costituita dai C.d.A. e organi di controllo di ciascuna società, e il ruolo di coordinamento interno del Gruppo è svolto da Wind Tre S.p.A.

Ai sensi dello Statuto Sociale di ciascuna società del Gruppo, il Consiglio di Amministrazione può essere composto da un numero variabile di componenti, i quali durano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi e sono rieleggibili. L'Assemblea degli Azionisti determina il numero



AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Il Consiglio di Amministrazione ha il ruolo fondamentale di massimo organo deputato alla gestione della Società



Governance	Sustainable Business Model & Innovation	Environment	Social
Material Topics			
- Integrated Governance Structure - Internal Control Framework - Data Privacy and Cyber Security - Labour and Human Rights - Supply Chain Responsibility - Sustainable Investing	- Service Excellence - Climate Resilient Business - Social Inclusion - Sustainable Product Choices	- Decarbonisation - Biodiversity Protection - Water Management - Air Quality - Circular Economy	- Talent Attraction - Employee Engagement - Learning and Development - Health, Safety, and Wellbeing - Inclusion and Diversity - Community Investment
Mapping to the SDGs			

Società controllate e partecipate di Wind Tre S.p.A. al 31.12.2022	Sede della Società/Consorzio	Percentuale del capitale sociale/fondo consortile detenuto da Wind Tre
3Lettronica Industriale S.p.A.	Italia	100%
Wind Tre Retail S.r.l.	Italia	100%
CKHH MSK 22 S.r.l.	Italia	100%
Zefiro NET S.r.l.	Italia	100%
Mix S.r.l.	Italia	9,97%
Janna S.c.ar.l.	Italia	17%
MIP Politecnico di Milano	Italia	2,82%
Campania Digital Innovation Hub Rete Confindustria Scarl	Italia	10%
Consel Consorzio ELIS a r.l.	Italia	1%

dei componenti dei Consigli di Amministrazione e nomina i Consiglieri, che non percepiscono alcun compenso per la carica dagli stessi ricoperta. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, ad eccezione di quelli che la legge e lo Statuto Sociale riservano in esclusiva all'Assemblea degli Azionisti.

Il Consiglio di Amministrazione delle Società del Gruppo non ha istituito Comitati Esecutivi ai sensi dell'art. 2381 del Codice civile. Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. in carica dal 31 marzo 2022 è composto da sette amministratori, di cui sei uomini e una donna.

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono riconosciuti i poteri previsti dalla legge e dallo Statuto di Wind Tre sulla rappresentanza sociale ed il funzionamento degli organi sociali. Due sono i Co-Amministratori Delegati, entrambi Consiglieri Esecutivi del Consiglio di Amministrazione.

Di seguito i nomi dei membri del Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. nominato dall'Assemblea degli azionisti il 31 marzo 2022:

Fok Kin Ning Canning (Presidente del Consiglio di Amministrazione) che non ricopre un ruolo executive nell'azienda, Gianluca Corti (Co-Amministratore Delegato), Benoit Jacques, Joseph Hanssen (Co-Amministratore Delegato), Frank John SIXT (Consigliere), Stefano Invernizzi (Consigliere), Edith Shih (Consigliere), Christian Nicolas Roger Salbaing (Consigliere).

Tra i componenti del Consiglio di Amministrazione oltre ai Co-Amministratori Delegati con deleghe equivalenti, Gianluca Corti e Benoit Hanssen è presente anche il Chief Financial Officer dell'azienda, Stefano Invernizzi.

I manager indicati, oltre a rivestire ruoli esecutivi riferiti alle loro cariche, hanno lo stesso ruolo in ciascuna delle società controllate tranne che nel caso di Wind Tre Retail, dove Gianluca Corti è Presidente del Consiglio di Amministrazione e Benoit Hanssen è Amministratore Delegato; non hanno altre cariche all'esterno dell'Azienda.

La selezione dei membri del Consiglio di Amministrazione viene effettuata con l'approvazione dell'azionista ultimo CK Hutchison Holdings Ltd, sulla base delle policy della Capogruppo (www.ckh.com.hk/upload/assets/downloads/en/CG_Board_Diversity_Policy_e_20201126.pdf), in conformità ai requisiti legali di onorabilità, professionalità, indipendenza disposti dall'articolo 2387 del Codice Civile quali regole a cui è subor-

dinata l'assunzione della carica di amministratore, nonché alle regole di Corporate Governance del gruppo (si faccia riferimento a: www.ckh.com.hk/en/about/cg_policies.php).

Il corretto assolvimento delle funzioni di responsabilità nella gestione e amministrazione della Società richiede la presenza di componenti del Consiglio dotati di professionalità adeguate al ruolo da ricoprire, e che siano in possesso di alte competenze, diversificate e opportunamente distribuite tra i componenti dell'organo di gestione, tali da consentire un'amministrazione efficiente primariamente indirizzata alla tutela degli interessi di Wind Tre e del Gruppo.

In tale ottica, costante è l'impegno di Wind Tre a mantenere elevati standard di governo societario più adatti alle esigenze e agli interessi della Società e delle sue controllate, in linea con gli alti standard della capogruppo CKHH volti a garantire efficaci pratiche di governo societario ritenute fondamentali per aumentare il valore per gli azionisti e salvaguardare gli interessi di questi ultimi e degli altri stakeholder.

La Società ha adottato, in piena linea con le disposizioni di legge in materia vigente e della Corporate Governance del gruppo di appartenenza, solidi principi di governo societario che enfatizzano un Consiglio di Amministrazione di qualità, un controllo interno efficace, entrambi improntati ad una cultura aziendale etica e responsabile. Inoltre, in qualità di organo di controllo interno della gestione di ciascuna società è presente un Collegio Sindacale, 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.

A supporto di questa struttura di governance è stato istituito un Management Team che ha i seguenti ruoli e composizione: Gianluca Corti e Benoit Hanssen co-CEO, Roberto Basso - direttore External Affairs & Sustainability, Rossella Gangi - direttrice Human Resources, Stefano Invernizzi Chief Financial Officer, Carlo Melis - direttore Technology, Mirko Rugarli - direttore Customer Experience & Data Analytics, Enzo Maurizio Sedita - direttore Commercial e Mark Alexander Shalaby - direttore Legal & Regulatory.

Il Management Team di Wind Tre S.p.A. è il riferimento per i temi ESG a livello dell'intero Gruppo.

Identità e valori



PURPOSE

Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone



VISIONE

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

Il modello di cittadinanza

Durante gli anni della pandemia, il modo di lavorare è profondamente cambiato e la nuova normalità ha portato Wind Tre verso una crescente flessibilità e libertà, ma anche responsabilizzazione e fiducia. Tutto questo ha richiesto un profondo cambiamento culturale sostenuto da nuove competenze e comportamenti professionali.

Per questo Wind Tre dal 2021 ha dato vita a un nuovo Modello di Cittadinanza, che ispira i comportamenti di tutti in Azienda ed è la guida dell'agire quotidiano nei processi orientati alle persone: dalla talent acquisition, al performance management, fino allo sviluppo e alla formazione.

Un modello semplice, concreto, per tutti, evolutivo e di impatto, che si fonda su Purpose e Valori, declinati in otto Comportamenti in grado di generare impatti concreti e misurabili sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

I valori di Wind Tre



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.



RESPONSABILITÀ è esempio, impegno e rispetto

Significa farsi carico e mantenere le promesse, concentrando sul presente senza perdere di vista gli impatti sul futuro. È responsabilità verso tutti: la nostra azienda, le nostre persone, i nostri clienti e l'ambiente in cui viviamo.



INCLUSIONE è apertura, ascolto e vicinanza alle esigenze di ciascuno

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.



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 zona di comfort.



COLLEGIO SINDACALE

L'organo di controllo interno della gestione di ciascuna società

Rete Top Quality, Rete di persone

Crediamo nella rete più importante di tutte, quella fatta dalle persone

L'azienda crede fortemente che solo attraverso lo sforzo comune sia possibile raggiungere un futuro più sostenibile. Consapevole dell'importanza di una rete fatta di persone, Wind Tre si impegna a coltivare e migliorare le relazioni con ognuno degli stakeholder con cui interagisce attraverso numerose iniziative e progetti e a costruire un luogo di lavoro di eccellenza.



Rete Top Quality

Insieme alla rete di persone, la rete Top Quality di Wind Tre è una straordinaria leva abilitante per accelerare e guidare la transizione e l'inclusione digitali.

La rete mobile di Wind Tre è una moderna infrastruttura, costituita da 20.000 impianti, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G 5G e NBIoT (Narrowband Internet of Things) sul territorio italiano.

La rete è il risultato di un intenso lavoro di adeguamento tecnologico, iniziato nel 2017 con l'obiettivo di soddisfare la crescente domanda di connettività da parte dei clienti, e supportato da un investimento di oltre 6 miliardi di euro.

Il livello di copertura della rete mobile outdoor di Wind Tre è vicino al 100% in termini di popolazione raggiunta, con rispettivamente il 99,9% per il 2G (GSM), il 99,6% per il 3G (UMTS/HSPA), il 99,7% per il 4G (LTE), il 95,9% per il 5G⁷.

In riferimento alla rete fissa, Wind Tre investe costantemente sulla fibra attivando servizi e tecnologie a banda ultra-larga (FTTH-FTTC), grazie ad accordi con i partner wholesale. È stata ampliata la copertura FTTH e a fine dicembre 2022 sono stati raggiunti 236 comuni⁸, grazie alla partnership con Open Fiber che è responsabile della fornitura di connessioni in fibra ottica.

Particolare attenzione è stata posta nello sviluppo della tecnologia 5G, fattore fondamentale nella digitalizzazione della società e dell'economia. Questa tecnologia permetterà non solo un aumento della velocità di trasmissione ma una vera e propria riconfigurazione digitale di tanti diversi aspetti della vita quotidiana e delle attività umane.

Per la Rete MOBILE, Wind Tre copre oltre il 99% della popolazione italiana con tecnologia 5G (v. oltre), con un'infrastruttura all'avanguardia e ottime prestazioni anche quando tanti utenti navigano contemporaneamente e nei luoghi più congestionati. Da questo punto di vista nel 2022 il Gruppo ha mantenuto il primato per il 1° semestre 2022 come "Rete mobile più veloce d'Italia" secondo Ookla (fonte: Crowd Data)⁵.

Per la Rete FISSA, nel 2022 il Gruppo ha ottenuto da nPerf6 il riconoscimento come Rete più veloce nel Download con il miglior tempo medio di risposta (minor Latenza). (Audit svolto nel periodo 1° giugno 2021 - 1° giugno 2022)

5 Dati raccolti passivamente sugli smartphone dei clienti che hanno scaricato l'app Ookla speed test (aggr. anonima)
6 Società che attraverso un'applicazione Web per smartphone, tablet e computer permette di eseguire test per la velocità di connessione internet e test di latenza
7 Servizio 5G valido solo in Italia. Per navigare in 5G occorre avere un'offerta abilitata e un dispositivo 5G ed essere nelle aree coperte dal 5G di Wind Tre
8 Totale comuni raggiunti dal 2017 al 2022; la crescita tra il 2021 e il 2022 è pari a 21 comuni (da 215 a 236)

A fine 2022 Wind Tre ha partecipato al al Partenariato Esteso relativo alle 'Telecomunicazioni del Futuro' e si è aggiudicata il bando PNRR (PNRR-MUR-M4C2). Il progetto, denominato RESTART (RESearch and innovation on future Telecommunications systems and networks, to make Italy more smART), ha tra gli obiettivi lo sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di ridurre il consumo energetico e il raggiungimento di un miglior bilanciamento di genere nelle telecomunicazioni.

Ulteriori sperimentazioni sono state realizzate per l'integrazione delle tecnologie 5G, Edge-Computing, Intelligenza Artificiale e IoT. Nuove soluzioni sono state testate per garantire servizi di Smart Cities, di automotive, di smart-grid evolute e green economy.

In questa direzione vanno anche alcuni dei progetti finanziati in ambito Horizon 2020 e Horizon Europe, i programmi di finanziamento per la ricerca e l'innovazione europea che hanno messo a disposizione un budget di oltre 95 miliardi di euro per finanziare progetti di ricerca o azioni volte all'innovazione scientifica e tecnologica. In quest'ambito, le iniziative a cui Wind Tre partecipa si concentrano tutte sulla tecnologia 5G.

- **5GMeta:** una piattaforma open-source che raccoglie l'enorme mole di informazioni generate dalle auto e dai guidatori in tempo reale per sviluppare prodotti e servizi innovativi
- **5G-Induce:** progetto di sviluppo di piattaforma open-source 5G, in cui ogni sviluppatore può creare e distribuire applicazioni su misura, senza alcuna dipendenza dai fornitori di cloud, e offrire soluzioni, nell'ambito dell'Industry 4.0, per la realizzazione di automazioni nel controllo di produzione
- **SMART5GRID:** struttura sperimentale 5G aperta, preposta allo studio delle sinergie possibili tra 5G e 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
- **NEMO:** realizzazione di living lab 5G per garantire servizi IoT per diversi settori (agricoltura, energia, mobilità, industria 4.0 e media), contribuendo alla riduzione di consumo energetico, di utilizzo di pesticidi e di emissioni di CO₂.



5G
Numerose le iniziative condotte da Wind Tre per lo sviluppo della tecnologia 5G



COPERTURA TOTALE
della popolazione raggiunta dalla rete di Wind Tre



Premi e riconoscimenti ottenuti nel 2022



Per il quinto anno consecutivo Wind Tre si conferma **Top Employer Italia**, un'azienda che eccelle nella gestione e nello sviluppo delle Risorse Umane. Il riconoscimento, assegnato ogni anno dal Top Employers Institute in seguito a un accurato screening, certifica l'attuazione di Best Practice focalizzate sullo sviluppo e sul benessere delle persone.



Prima società TELCO al mondo, Wind Tre ha ricevuto la certificazione **Equal Salary**. Un riconoscimento, conferito dalla Equal Salary Foundation, che attesta l'equità retributiva tra donne e uomini e conferma l'esistenza di solide politiche di Diversity, Equity e Inclusion all'interno di Wind Tre.



Wind Tre ha ottenuto il riconoscimento **Italy's Best Employer 2022**, l'indagine su scala nazionale condotta da Statista in collaborazione con Corriere della Sera e costruita tramite il social listening, che premia le 400 aziende italiane considerate migliori dai propri dipendenti.



Wind Tre è stata riconosciuta come **Diversity Leaders Europe 2023** da Statista e il Financial Times grazie alla sua capacità di valorizzare le diversità e includere le minoranze nelle pratiche aziendali.



Wind Tre ha ricevuto il **CEOforLIFE-ECI UNITED ARAB EMIRATES & GLOBAL AWARDS 2022**, per aver stabilito nuovi standard di eccellenza nei progetti di sostenibilità, in particolare per l'alto valore sociale del progetto NeoConnessi.



Wind Tre ha ricevuto il premio **CEOforLIFE**, assegnato ai CEO che hanno stabilito nuovi standard di eccellenza attraverso iniziative per il raggiungimento di un futuro migliore e più sostenibile. È stato riconosciuto, in particolare, il significativo impegno dell'azienda per la promozione della parità di genere.



Per il settimo anno consecutivo, Wind Tre è al primo posto come operatore di telefonia per l'eccellente servizio di assistenza ai clienti nei suoi punti vendita secondo lo studio **Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2023** condotto dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza. Conferito all'azienda anche il riconoscimento 'Top Servizio' nelle categorie Internet Fibra e ADSL.

Inoltre, Wind Tre è tra le 522 aziende che si distinguono nei rapporti positivi con i clienti. L'azienda risulta ai vertici nella telefonia fissa e internet, nell'ambito di una ricerca condotta da Statista per l'**Economia del Corriere della Sera**.

Infine, Il progetto 'Voce alle Gamer' di Wind Tre ha vinto diversi premi agli **NC e BC&E Awards**, tra cui la Menzione Speciale "Inclusione" e il **Grand Prix ai Brand Purpose Awards** per il modo in cui affronta il tema della discriminazione di genere nel mondo del gaming.



MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

Wind Tre e gli obiettivi dell'agenda globale

Il settore dell'ICT può giocare un ruolo straordinario per contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Globale 2030, rappresentando uno straordinario fattore abilitante per l'accelerazione dell'innovazione sociale, culturale, ambientale ed economica, supportando le connessioni fra gli individui, la digitalizzazione dei territori e lo sviluppo delle imprese. Grazie al confronto continuo con gli stakeholder, è stato strutturato un approccio ai temi ESG che mira a massimizzare l'impatto positivo dell'azienda sulla società e l'ambiente, contribuendo attivamente al raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030.

Wind Tre si pone l'obiettivo di accompagnare tutti i cittadini nella transizione verso una

società digitale e interconnessa, garantendo la massima prevenzione e tutela rispetto ai molteplici rischi che questa può comportare soprattutto per i soggetti più fragili, creando un ambiente digitale più sicuro per tutti.

L'azienda è impegnata nel fornire un aiuto concreto alle persone per prepararsi al futuro, sostenendo la diffusione delle competenze necessarie, garantendo parità di accesso alla rete e promuovendo il digitale come strumento di inclusione. Intende inoltre contribuire attivamente a preservare il pianeta e a migliorare la qualità della vita delle persone, abilitando con le proprie tecnologie una transizione equa ed ambientalmente sostenibile.



L'AGENDA ONU 2030

I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, presentati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel settembre 2015 all'interno dell'Agenda 2030, sono declinati in 169 target e costituiscono un piano d'azione universale per **"le persone, il pianeta e la prosperità"**.

Loro caratteristica essenziale è di essere universali, interconnessi e indivisibili: devono tener conto delle specifiche realtà territoriali e sono potenzialmente applicabili ovunque, a livello globale, nazionale e locale, regionale e urbano. Numerosi sono i riferimenti al benessere delle persone e ad un'equa distribuzione dei benefici dello sviluppo, intragenerazionale e intergenerazionale. *No one left behind* - non lasciare indietro nessuno - è uno dei principi chiave.

MODELLO E VALORI

Wind Tre esiste per eliminare qualsiasi distanza tra le persone. A partire da questo "purpose" e dai due fattori abilitanti che ne conseguono, rete top quality e rete di persone, l'azienda ha definito tre aree chiave nelle quali garantire il proprio impegno per lo **sviluppo di un futuro più sostenibile**:

Più Responsabilità: Wind Tre ritiene che le aziende non si possano più limitare a rispettare le regole ma debbano agire proattivamente per lo sviluppo socio-economico delle comunità in cui operano e la tutela dei propri clienti.

Per questo Wind Tre adotta una governance volta a garantire la massima correttezza a clienti e partner e a integrare nel business le priorità di sostenibilità. L'impegno dell'azienda è garantire a tutti la massima sicurezza in rete proteggendo i dati sensibili e la privacy di tutti i clienti e tutelando le categorie più vulnerabili, come giovani e anziani, dalle potenziali minacce online.

Più Umanità: Wind Tre crede che le tecnologie digitali, se utilizzate in maniera corretta, siano un mezzo per ridurre le distanze e garantire maggiore inclusione, attraverso un accesso alla rete indipendente da genere, razza, età, disabilità e status.

Per Wind Tre è fondamentale ridurre, fino a superare, il digital divide, e per questo si impegna a sviluppare una rete che sia accessibile e conveniente, a beneficio soprattutto dei propri clienti e delle comunità escluse, rafforzando la parità di accesso e promuovendo pari opportunità per tutti. L'inclusione parte anche dall'accesso a competenze adeguate, per questo Wind Tre si impegna a fornire continue occasioni di apprendimento per preparare le persone alle sfide poste dalla digitalizzazione.

Più Green: Wind Tre ritiene che le attuali politiche portate avanti dagli Stati non siano ancora sufficienti ad arrestare i cambiamenti climatici e sostiene la necessità che ciascuno, a partire dalle aziende, debba fare la propria parte nel far fronte a questa sfida. Wind Tre si impegna a rendere le proprie attività il più possibile ambientalmente sostenibili, a partire dalla riduzione delle proprie emissioni e dall'impegno nel rendere più efficiente l'utilizzo delle risorse.

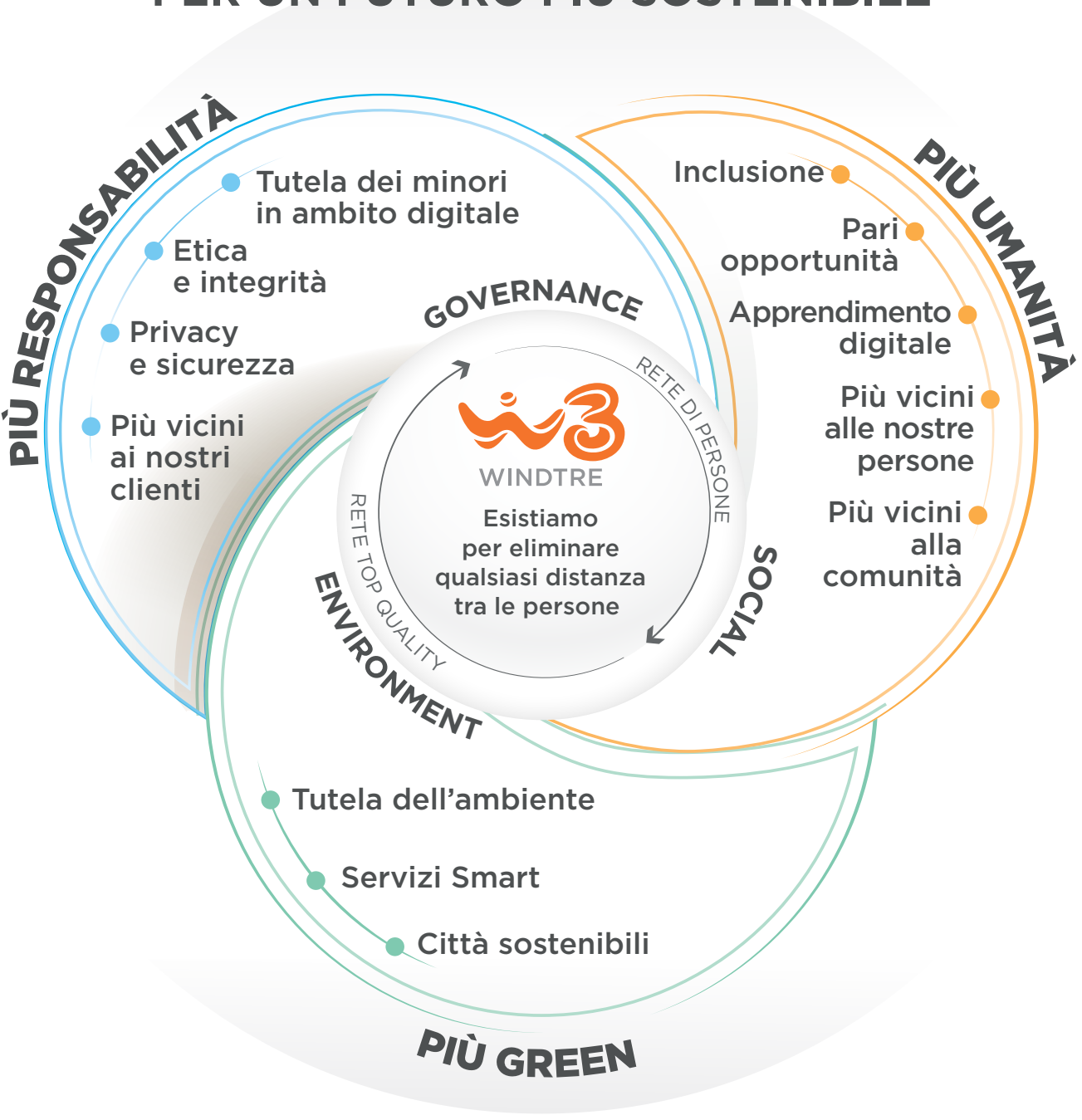
Wind Tre supporta la Twin Transition abilitata dagli investimenti nel 5G e nelle tecnologie digitali e necessaria per rendere le nostre città e le nostre comunità più sostenibili.



AREE CHIAVE

Tre le aree in cui Wind Tre garantisce il proprio impegno: Più Responsabilità, Più Umanità e Più Green

MOLTO PIÙ VICINI
PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE



STAKEHOLDER
E TEMI RILEVANTI

GRI 2-25 GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2 GRI 3-3

Wind Tre mantiene regolari momenti di dialogo e confronto con i propri stakeholder, soggetti con i quali l'azienda ha costruito nel tempo solidi rapporti di fiducia e di collaborazione. Le relazioni con le persone e le organizzazioni direttamente o indirettamente coinvolte nella attività di impresa, i cosiddetti "portatori di interesse", rappresentano un fattore determinante per il miglioramento continuo e per la realizzazione di progetti di interesse comune e per questo rivestono un grande valore per Wind Tre.

I contatti avvengono con modalità diverse a seconda delle categorie interessate e si ripetono più volte nel corso del singolo esercizio.

La maggior parte delle attività di confronto e dialogo sono riconducibili alle abituali prassi di collaborazione, indipendentemente dalle attività di rendicontazione; alcune iniziative sono invece organizzate specificamente in vista della redazione del Report di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato.

Nella tabella seguente vengono riportate le iniziative intraprese con i diversi stakeholder nel 2022 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.



PORTATORI D'INTERESSE
Gli stakeholder rappresentano un fattore determinante per il miglioramento continuo

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative
Azionisti e obbligazionisti • CK Hutchison Ltd e il suo Management	Risultati economici	Shareholder meetings
	Corporate governance	Call e meeting periodici Sistema di Governance, Risk Management e Compliance (eGRC)
	Trend di mercato	Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni
	Strategia aziendale	Call e meeting periodici Raccolta dati ESG di Gruppo
Clienti, PA e Associazioni • Clienti Consumer, MicroBusiness e SME • Clienti Business (Top & Large) • Pubblica Amministrazione • Associazioni dei Consumatori	Soddisfazione dei clienti	Indagini di customer satisfaction
	Trasparenza e marketing responsabile	Iniziative di digital responsibility Servizio clienti e carta dei servizi Iniziative di dialogo con le Associazioni consumatori
	Privacy e sicurezza dei dati	Dialogo con le autorità garanti e vigilanza verso i responsabili del trattamento Sistema di Governance, Risk Management e Compliance (eGRC)
	Affidabilità e copertura della rete	Partecipazione al progetto PNRR - RESTART Partecipazione ad analisi di copertura
	Sicurezza dei giovani in rete	Progetto "NeoConnessi"
	Digital inclusion	Progetto "Borghi Connessi" Progetto "NeoConnessi"
	Innovazione tecnologica per le nuove generazioni	Partnership con Università e organizzazioni di divulgazione tecnologica, Case Tecnologie Emergenti, partecipazione a convegni

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative
Collettività • Comunità territoriali e locali • Terzo Settore (no-profit, Onlus, ONG, ecc.) • Università e mondo della Ricerca • Media e opinion leader	Accessibilità Digitale	Disability Hub Interventi specifici sui touchpoint digitali e sui principali siti web Ampliamento del portfolio di offerte con soluzioni dedicate alle persone con disabilità
	Privacy e sicurezza dei dati	Sistema di Governance, Risk Management e Compliance (eGRC)
	Innovazione	Partnership con Università e organizzazioni di divulgazione tecnologica, Case Tecnologie Emergenti, partecipazione a convegni
	Sostegno alle iniziative di solidarietà	Insieme si può; Raccolte solidali; Altre iniziative di solidarietà (es. Charity Hub)
	Investimenti locali	Progetto “Borghi Connessi”
		Progetto “Smart Partner di 100 smart cities”
		Partnership con Università e organizzazioni di divulgazione tecnologica, Case Tecnologie Emergenti
	Trasparenza	Condivisione dei dati e delle informazioni su tutti i touchpoint aziendali, pubblicazione del bilancio di sostenibilità
Ecosistema ambientale • Ecosistema • Ministero dell'Ambiente • Associazioni ambientaliste • Agenzie specializzate (es. ARPA, APAT)	Riduzione delle emissioni di CO ₂	Obiettivo Zero Emissioni al 2030 Aggiornamento flotta auto aziendale Iniziative di piantumazione e di tutela della biodiversità Partnership con WWF Italia su energia ed emissioni
		Risparmio energetico
		Progetti di efficienza energetica
	Consumi di energia pulita e rinnovabile	Incremento graduale nell'acquisto di energia verde
Comunità finanziaria • Banche • Investitori istituzionali • Investitori privati • Analisti finanziari • Agenzie di rating	Risultati economici e loro sostenibilità	Conference call periodiche organizzate dall'azionista
	Rispetto delle leggi	
	Corporate governance	
	Trasparenza	Incontri ad hoc in conferenze organizzate da banche o altre istituzioni
	Trend di mercato	
	Strategia aziendale	
Fornitori e partner commerciali • Fornitori di beni e prodotti • Fornitori di servizi • Subfornitori di beni e prodotti • Rete di vendita diretta e indiretta	Procurement Sostenibile	Verifica dei criteri di sostenibilità dei propri fornitori attraverso una Piattaforma digitale globale Green Procurement
	Rispetto degli impegni contrattuali	Convention Wind Tre
	Continuità del rapporto	Audit sui fornitori
	Innovazione	Risk assessment dei fornitori
		Verifiche in tema di rispetto della privacy Iniziative in partnership
Istituzioni • Enti regolatori (Authority, Privacy, Antitrust, ecc.) • Istituzioni del Governo nazionale e locale (MIMIT (ex MISE), Enti locali, ecc.) • Magistratura e Procure della Repubblica • Organismi di Autorità Giudiziaria (Forze di Polizia) • Protezione Civile	Affidabilità e copertura della rete	Dialogo continuo con le istituzioni locali, nazionali ed europee su tutte le tematiche inerenti TLC ed innovazione digitale
	Privacy e sicurezza dei dati	Tavoli di lavoro specifici
	Investimenti locali	Smart Partner di 100 smart cities
	Digital divide	Progetto “Borghi Connessi”
	Rispetto delle leggi	Partecipazione ai tavoli istituzionali

Stakeholder	Temi di maggior interesse	Principali iniziative
Persone Wind Tre • Dipendenti • Collaboratori esterni • Rappresentanze e Organizzazioni Sindacali	Risultati e strategie aziendali	2gether tour Company talks Community aziendali
	Valorizzazione delle competenze	Eventi
	Conciliazione lavoro/vita privata	Human Working e iniziative di welfare aziendale Percorsi di coinvolgimento dei nuovi talenti
	Pari opportunità	Progetto Parità di Genere Engagement Survey
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Formazione Certificazione Salute e Sicurezza dei lavoratori
	Trasparenza	Whistleblowing

Il più recente processo di individuazione delle tematiche più rilevanti è stato condotto da Wind Tre a partire da fine 2021 ed ha coinvolto direttamente gli stakeholder nell'aggiornamento della matrice di materialità aziendale, nonché nella costruzione di scenari e soluzioni per delineare i propri obiettivi a medio/lungo termine e gli scenari a supporto degli SDGs dell'Agenda Globale.

Partendo da una lista di 250 argomenti ed a valle di un confronto che ha visto coinvolte le principali aziende del settore a livello nazionale e internazionale, attraverso analisi di rilevanza ed accorpamenti successivi sono stati definiti un insieme di 15 argomenti chiave da discutere in un workshop con rappresentanti selezionati degli stakeholder. Il formato “workshop” è stato scelto per consentire una discussione diretta e un accordo da parte dei rappresentanti sulla definizione dell'ordine di priorità tra i temi rilevanti.

La scelta dei rappresentanti da coinvolgere nel workshop è avvenuta partendo dall'importanza dell'organizzazione come interlocutore di Wind Tre, e dalla rappresentatività della persona selezionata rispetto a tale organizzazione. Sono state scelte 18 persone, rappresentative delle diverse categorie di stakeholder aziendali⁹, che potessero costituire un punto di osservazione privilegiato grazie al loro bagaglio di esperienze, competenze, valori e relazioni.

Dopo il workshop degli stakeholder, Wind Tre ha coinvolto in ulteriori workshop distinti, 28 manager in rappresentanza di tutte le funzioni aziendali e 15 dipendenti “under 30”.

Alla fine di questo processo, l'azienda ha individuato i 7 argomenti chiave ispirati dagli standard di rendicontazione più diffusi a livello globale su cui si sarebbe concentrata la propria narrativa e il programma di sostenibilità per gli anni successivi, disponendo i temi in base agli impatti percepiti come prioritari per l'azienda. Infine, abbinando i temi materiali individuati, il Sustainability Framework di CK Hutchison Group e gli SDGs più rilevanti, l'azienda ha avviato una discussione interna per elaborare un proprio piano ESG, che si compone di 10 obiettivi da raggiungere tra il 2024 e il 2030: 10 sfidanti obiettivi per eliminare qualsiasi distanza tra le persone.

Questo percorso è stato anche l'occasione per confermare l'importanza dei due fondamentali fattori abilitanti di Wind Tre, la rete di telecomunicazioni e la rete fatta dalle persone che consentono all'azienda di esistere e operare, e di alcuni valori fondamentali che fanno parte da sempre del DNA dell'azienda: la vicinanza ai propri clienti e l'etica nello svolgimento di qualsiasi attività.



PIANO ESG
10 obiettivi da raggiungere tra il 2024 e il 2030

⁹ In rappresentanza delle categorie di stakeholder interessate, hanno partecipato al processo per l'analisi della materialità: 4 rappresentanti di Enti del Terzo Settore, 2 rappresentanti del mondo della finanza nazionale e internazionale, 4 rappresentanti di grandi imprese, 5 rappresentanti delle istituzioni (PA Centrale, enti di ricerca e università), 2 rappresentanti di associazioni dei consumatori ed uno degli organi di stampa

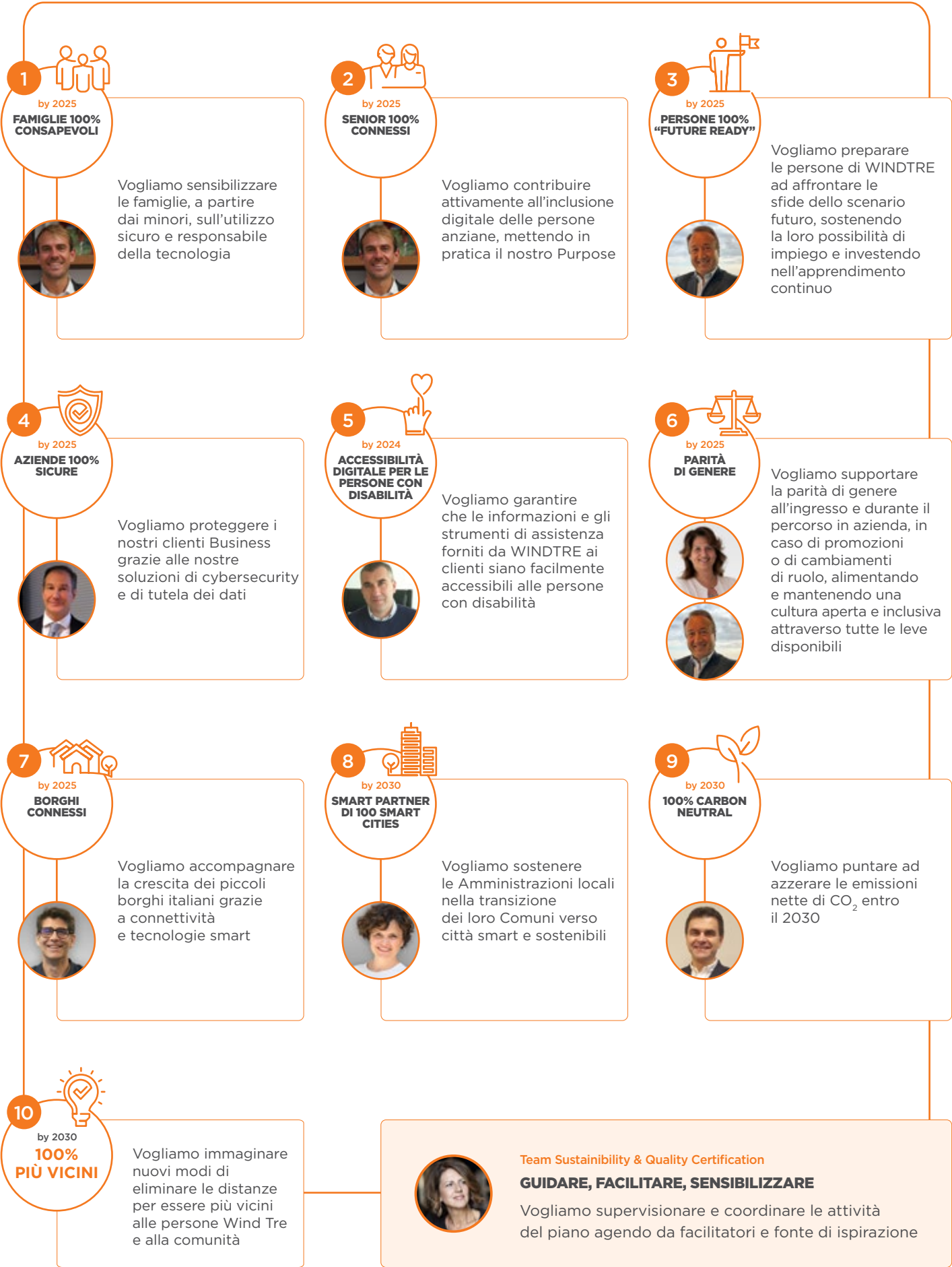
Temi materiali Descrizione	Area di lavoro	Livello dell'impatto	Impatto high-level	Azioni per mitigare l'impatto negativo
Tutela dei minori in ambito digitale Fornire in maniera chiara ed efficace agli utenti più giovani e/o inesperti gli strumenti per riconoscere e proteggersi dalle minacce del web, e per evitare in generale qualsiasi condizione di disagio che possa derivare da un uso scorretto delle tecnologie digitali.	Più Responsabilità	(-)	Vulnerabilità minorile nell'accesso alle risorse digitali senza una adeguata preparazione	Piano ESG - Goal 1 "Famiglie 100% consapevoli"
		(+)	Riduzione della vulnerabilità dei minori verso i rischi della rete attraverso l'incremento della consapevolezza	
Cybersecurity e privacy Garantire la massima tutela dei dati e continuare a investire nelle infrastrutture di cybersecurity per proteggere il patrimonio di dati dell'azienda e i dati sensibili dei clienti, garantendo in ogni momento la loro privacy.		(-)	Percezione sociale dei rischi per la sicurezza informatica e la tutela dei dati personali, legati per esempio a operazioni bancarie, acquisti on line etc.	Piano ESG - Goal 4 "Aziende 100% sicure"
		(+)	Aumento della protezione nei confronti dei clienti pubblici e privati, grazie alla sicurezza delle infrastrutture e alla diffusione di servizi di protezione	
Digital divide Ridurre, fino a superare, il digital divide, assicurare lo sviluppo di una rete inclusiva, accessibile e conveniente, a beneficio di chi rischia di esserne escluso per motivi sociali, economici o geografici.	Più Umanità	(-)	Difficoltà per una parte della popolazione di partecipare ai benefici della digitalizzazione a causa della scarsità di competenze e infrastrutture	Piano ESG - Goal 7 "Borghi Connessi" Piano ESG - Goal 2 "Senior 100% Connessi"
		(+)	Impegno nella diffusione delle competenze digitali e ampliamento delle infrastrutture di rete con approccio mirato alle aree e alle categorie di popolazione con maggiore divario digitale	
Apprendimento digitale continuo Supportare giovani e i meno giovani nelle sfide di un'istruzione sempre più ibrida, tra digitale e fisico, promuovendo l'apprendimento digitale continuo per preparare le persone ad affrontare le sfide del futuro. Sostenere programmi di formazione per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze. Individuare e far crescere i giovani talenti.		(-)	Scarsità nelle competenze digitali di base con conseguente perdita di opportunità economiche e sociali	Piano ESG - Goal 3 "Persone 100% "future-ready"
		(+)	Diffusione delle competenze necessarie ad affrontare il cambiamento, per preparare le persone di ogni fascia di età alle nuove sfide della trasformazione digitale	
Inclusione delle disabilità Ascoltare e reagire prontamente ai bisogni delle persone affette da disabilità, anche attraverso il dialogo con le relative associazioni e organizzazioni del terzo settore. Offrire alle persone affette da disabilità un ambiente di lavoro su misura delle loro esigenze. Rendere i canali digitali accessibili a tutti.		(-)	Difficoltà da parte delle persone con disabilità di partecipare su base paritaria alla vita sociale	Piano ESG - Goal 5 "Accessibilità digitale per le persone con disabilità"
		(+)	Aumento dell'inclusione anche grazie alla potenzialità della connettività e delle tecnologie digitali di agire come fattore abilitante	

Temi materiali Descrizione	Area di lavoro	Livello dell'impatto	Impatto high-level	Azioni per mitigare l'impatto negativo
Decarbonizzazione Ridurre le emissioni di CO ₂ generate direttamente e abilitare tutti gli altri soggetti a ridurre le proprie.	Più Green	(-)	Mancata riduzione delle emissioni di CO ₂ in atmosfera e peggioramento del rischio climatico	Piano ESG - Goal 9 "100% carbon neutral"
		(+)	Riduzione dell'impatto climatico delle infrastrutture e delle attività aziendali e abilitazione dei clienti a ridurre il proprio impatto grazie ai servizi offerti	
Tecnologie smart per la società e l'ambiente 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 e con i servizi essenziali, con impatti sociali e ambientali positivi.		(-)	Ritardo nello sviluppo di piattaforme e soluzioni abilitanti per la transizione digitale ed energetica	Investimenti nel potenziamento della rete di telecomunicazioni Piano ESG - Goal 8 "Smart Partner di 100 Smart Cities"
		(+)	Sviluppo e diffusione di servizi basati sulla connettività e le tecnologie digitali capaci di abilitare la twin transition	

IL PIANO ESG 2030

A partire dai temi materiali identificati insieme a rappresentanti degli stakeholder e del management secondo il processo descritto nel paragrafo precedente, dal Sustainability Framework del Gruppo CK Hutchison e dagli SDGs più rilevanti, Wind Tre ha avviato sempre nel 2021 un confronto interno per definire il proprio nuovo piano ESG. Il piano comprende 10 sfidanti obiettivi in grado di mitigare gli impatti negativi e di potenziare quelli positivi, pienamente integrati con il business dell'azienda, da raggiungere tra il 2024 e il 2030.





IL MODELLO DI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-17 GRI 2-18 GRI 2-19

Il piano ESG di Wind Tre è coerente con il business aziendale e declina gli obiettivi in **indicatori concreti e valori target misurabili**.

Per garantire e monitorare la realizzazione del piano e il raggiungimento delle performance attese è stato definito un modello di governance **strutturato su tutti i livelli aziendali, con un approccio che favorisce la collaborazione** tra le varie divisioni.

I responsabili dell'implementazione del Piano ESG, delegati dal Management Team¹⁰ al momento della strutturazione del Piano, sono i **Sustainability Ambassador, manager Wind Tre che operano nelle diverse aree aziendali** e che svolgono anche la funzione di coordinamento di tutte le divisioni coinvolte nel processo. Dialogano con i Project Manager per definire le attività da implementare e si relazionano con i Supporter per coordinare al meglio le attività nelle varie funzioni.

I **Sustainability Project Manager**, uno per goal, verificano l'attuazione delle attività per ogni obiettivo e monitorano i progressi in accordo alle linee guida condivise con gli Ambassador. Inoltre, monitorano le attività dei Supporter e

assicurano l'allineamento di tutti gli sforzi, facilitando la soluzione di potenziali problemi.

Gli oltre 60 **Sustainability Supporter**, infine, svolgono un ruolo di supporto rispetto agli Ambassador ed ai Sustainability Project Manager e allineano ogni responsabile di funzione sugli aggiornamenti dell'implementazione del Piano.

Ogni trimestre, gli Ambassador ed i Project Manager, coordinati dalla Direzione **"Sustainability & Quality Certification"**, si riuniscono per condividere gli avanzamenti dei progetti di sostenibilità di cui sono responsabili, innescando possibili sinergie tra i progetti e anticipando le azioni che verranno svolte.

Gli avanzamenti del Piano vengono poi presentati al **Management Team** al fine di portare all'attenzione eventuali criticità che potrebbero sorgere nel periodo di riferimento.

Il Management Team può valutare eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare al Piano e ai relativi Goal per garantire una più efficace realizzazione degli obiettivi.



SUSTAINABILITY AMBASSADOR

I top manager Wind Tre responsabili dell'implementazione del Piano ESG



¹⁰ Il Management Team di Wind Tre è costituito dai due Co-Ceo e dai loro diretti riporti, responsabili di ciascun dipartimento aziendale. Per maggiori dettagli si vedano i capitoli precedenti e il sito www.windtregroup.it

Dopo un primo test svolto nel 2021, nel 2022 indicatori di sostenibilità legati a tutti i dieci obiettivi ESG Plan sono stati introdotti nel **Piano di incentivazione annuale (STIP, Short Term Incentive Plan)**, definito nel 2022 con orizzonte 31 dicembre 2022), con l'obiettivo di ingaggiare tutti i Manager di Wind Tre. Quasi tutti i KPI sottoposti ad analisi per il rag-

giungimento degli obiettivi hanno raggiunto i target previsti per l'anno. Per assicurare coerenza con la prospettiva di lungo termine proposta dal Piano ESG 2030, inoltre, alcuni dei KPI dell'ESG Plan relativi a persone e ambiente sono stati inseriti anche nel **Piano di incentivazione a lungo termine (LTI, Long Term Incentive)**, con orizzonte 2023 e 2024.

IL PROCESSO DI REWARDING

Il piano di rewarding complessivo (retribuzione fissa e variabile), previsto per i Senior Executives (prima linea dei co-CEO e seconda linea dei co-CEO) viene approvato dai co-CEO. La direzione Human Resources raccoglie le proposte dai manager e costruisce l'ipotesi di rewarding sulla base di dati di benchmark esterno.

A valle dell'approvazione dei co-CEO, HR invia le proposte all'azionista per l'approvazione finale. Sono previsti eccezionalmente bonus di ingresso al fine di compensare le perdite economiche del dirigente neo-assunto derivanti dalle dimissioni presso il precedente datore di lavoro (es. mancato pagamento di piani di incentivazione legati alla presenza in servizio al momento dell'erogazione). Il pacchetto di riferimento di incentivo all'esodo è valorizzato tenendo conto delle mensilità previste a titolo di indennità sostitutiva del preavviso in caso di licenziamento (Art. 23 CCNL Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi) e della misura media delle mensilità previste a titolo di indennità supplementare riconosciute in giudizio a fronte dell'illegittimità del licenziamento (Art. 19 CCNL Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi).

La specifica "recuperi" ossia i rimborsi di compensi ricevuti in precedenza che un membro del CdA o un alto dirigente deve effettuare a favore dell'organizzazione se determinate condizioni dell'impiego o obiettivi non sono soddisfatti, non è applicabile. A luglio 2022 è stato sottoscritto un accordo tra l'Azienda e il Sindacato Dirigenti per la definizione di un piano di prepensionamento per i Dirigenti che maturino i requisiti minimi per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei quattro anni successivi alla risoluzione del loro rapporto di lavoro in base ad un'intesa volontariamente raggiunta tra il Dirigente e l'Azienda.

La retribuzione variabile dei "senior executives" è legata al raggiungimento di obiettivi finanziari, di business, operativi e di sostenibilità. L'obiettivo di sostenibilità è un indicatore composto da più KPIs e tra questi alcuni sono relativi all'ambiente e alle persone.

I rapporti di ricerca del 2022

Anche nel 2022 Wind Tre ha promosso la realizzazione di una serie di studi e report condotti da importanti Centri di ricerca, Università e think tank, indirizzati principalmente ad approfondire il dialogo sul ruolo delle telecomunicazioni - e, più in generale, del digitale - in relazione alla nostra società, all'economia e all'ambiente.

Nel seguito, i principali contributi pubblicati nel corso dell'anno.



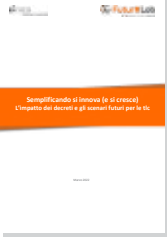
2° Rapporto Wind Tre-Censis "Vivere e valutare la digital life"



In cosa consiste la digital life concretamente vissuta dai cittadini? Quali le loro aspettative e valutazioni? Sono gli interrogativi al centro del Rapporto Wind Tre-Censis che, partendo dall'avvenuta transizione alla digital life, verifica se e in che misura in ambiti di vita significativi gli italiani beneficino delle opportunità digitali. È una riflessione unica sulla varietà di esperienze concrete della "vita digitale", che consente anche di valutare se il diritto alla connessione, come ulteriore diritto di cittadinanza, allo stato attuale sia poco più che un auspicio o un fatto concreto.

Tre gli ambiti trattati:

- il rapporto degli italiani con il web maturato in questi anni di digital life, con un focus sulle tipologie di connessioni, le aspettative verso i servizi e gli operatori tlc, il senso attribuito alla tecnologia 5G e il bisogno di sicurezza informatica;
- gli approcci soggettivi ai contenuti culturali e di entertainment fruibili tramite le piattaforme del web, con un'attenzione particolare al giudizio degli italiani sugli effetti che stanno avendo sulla società;
- il rapporto dei cittadini con la digital PA e i suoi servizi, come verifica delle fruizioni reali e dei giudizi da parte dei cittadini.



1° Talk Future Lab I-COM Semplificando si innova (e si cresce). L'impatto dei decreti e gli scenari futuri per le tlc.



L'analisi preliminare condotta da I-Com, sulla base di interviste agli operatori finalizzate a raccogliere esperienze e punti di vista, oltre che eventuali proposte migliorative, ha messo in luce numerose ombre, soprattutto rispetto alla fase applicativa della disciplina nazionale, nonostante gli interventi di semplificazione siano piuttosto recenti e la valutazione definitiva del loro reale impatto sulle procedure e le tempistiche di realizzazione delle infrastrutture di TLC fisse e mobili necessiti certamente di un periodo di osservazione maggiore.

Oltre a importanti margini di miglioramento rispetto alle attività di pianificazione dello sviluppo infrastrutturale sui territori, sono stati rilevati:

- una spiccata mancanza di armonizzazione a livello nazionale;
- importanti criticità applicative¹¹.



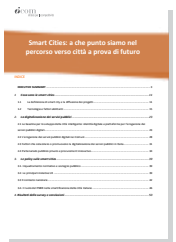
2° Talk Future Lab I-COM (Luglio 2022). Le transizioni gemelle: digitale e sostenibilità alleati per cambiare l'Italia.



Il paper, realizzato dall'Istituto per la Competitività (I-Com) e Join Group, dopo aver passato in rassegna i principali pilastri delle politiche rivolte alla sostenibilità, si concentra sul contributo che l'innovazione digitale può apportare per accelerarne l'implementazione, a livello macro (società) e micro (aziende e cittadini) attraverso le nuove tecnologie ICT e la loro sempre maggiore pervasività, accompagnata da una revisione dei modelli di business e delle strategie aziendali, e da evoluzioni significa-

¹¹ Tra queste: frequenti e diffuse violazioni dei termini previsti dalla normativa per il rilascio di pareri e autorizzazioni, carenze partecipative ai tavoli predisposti (in particolare ENAC/ENAV e Genio Civile), ritardi nell'adozione delle ordinanze, ed ingiustificata ed illegittima applicazione di oneri ulteriori e diversi dal canone previsto dall'art. 1 comma 816 della legge 27 dicembre 2019 n. 160

tive di **comportamenti e prassi**, rendendoli più virtuosi senza penalizzare (ma anzi migliorando) crescita economica e stili di vita.

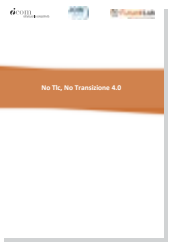


3^Talk Future Lab I-COM
(Ottobre 2022) **Smart Cities: a che punto siamo nel percorso verso città a prova di futuro**



La transizione digitale ha un profondo impatto sulla società, modificando le abitudini e il modo in cui le persone vivono gli spazi urbani. In tale contesto in continuo movimento e sempre più attento alla evoluzione tecnologica in chiave di miglioramento della qualità della vita dei cittadini, I-Com ha condotto **un'analisi qualitativa dello stato dell'arte delle rispettive vision e delle iniziative nel campo delle smart cities dai principali comuni capoluogo delle città metropolitane italiane**.
La ricerca qualitativa è avvenuta mediante somministrazione, in forma orale, di un questionario finalizzato a focalizzare alcune delle più rilevanti innovazioni e a raccogliere, rispetto ad esse, esperienze, i punti di vista e proposte di miglioramento.
I risultati di tali interviste sono stati sistematizzati per individuare trend e iniziative comuni, nell'ottica di comprendere quale tipo di approccio stia emergendo dal comparto digitale a favore della digitalizzazione delle città, quali iniziative sono state realizzate, portate avanti o

pianificate e quali siano i principali vantaggi e i possibili ostacoli derivanti dalle iniziative promosse nella cornice del PNRR.



4^Talk Future Lab I-COM
(Novembre 2022) **No TL, no Transizione 4.0**



L'analisi condotta ha mostrato i **concreti benefici e le straordinarie opportunità, in termini di competitività, che si accompagnano all'adozione di tecnologie, servizi e soluzioni 4.0**. Si tratta di un paradigma ormai indispensabile al tessuto produttivo italiano per essere all'avanguardia nel mondo e per giocare un ruolo da protagonista nella competizione internazionale. La digital transformation rappresenta una delle principali sfide che le aziende si trovano a fronteggiare, con tecnologie come l'**intelligenza artificiale (AI)**, l'**Internet of Things (IoT)** ed il **cloud**.
Poiché queste sono accomunate dalla necessità di disporre di dati in ogni momento, appare **necessario garantire** sempre una **connettività sicura e affidabile** ai sistemi deputati all'elaborazione delle varie informazioni.
L'aumento della sicurezza anche per il lavoro in mobilità è una caratteristica fondamentale, così come il miglioramento della qualità dei servizi offerti e lo stesso miglioramento della performance di rete.

RISK MANAGEMENT

Come previsto dal Gruppo CKHH, Wind Tre si è anche dotata di una struttura organizzativa per il presidio del processo di **Enterprise Risk Management** che opera in coerenza con le Policy del Gruppo e con le best practice internazionali.

Due volte l'anno l'azienda svolge un'attività di Risk and Internal Control Self-Assessment che **ricomprende al suo interno i temi ESG**, con l'obiettivo di:

- **identificare i rischi** che potenzialmente possono avere un impatto sui processi aziendali e in generale sulla società e sul business e valutarli in termini di impatto e probabilità;
- **identificare e valutare eventuali azioni mitigative** pianificate dal management in risposta ai rischi identificati;
- **aggiornare e mantenere il registro dei rischi aziendali** (Risk Universe);
- **inviare con periodicità semestrale un report specifico al Gruppo CKHH** (c.d. Risk

Management and Internal Control Assessment Declaration).

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

Nel primo semestre 2022 è giunto a compimento il progetto, avviato nel 2021, per la rivisitazione di metodologia e processo adottati per le attività di Risk Management.
Nel secondo semestre del 2022 invece, è stato avviato un nuovo progetto al fine di definire specifici "Key Risk Indicators" (KRIs) utili a migliorare la metodologia di identificazione e valutazione dei rischi.

Il completamento di tale progetto con riferimento ai principali processi aziendali è previsto entro il 2023.





PIÙ RESPONSABILITÀ

Crediamo che le aziende debbano agire proattivamente per lo sviluppo socioeconomico delle comunità in cui operano e per la tutela dei propri clienti. Per questo adottiamo una governance volta a garantire **la massima correttezza a clienti e partner e a integrare nel business le priorità di sostenibilità.**

Crediamo che la **responsabilità digitale** sia la chiave per una tecnologia sostenibile e inclusiva: il nostro impegno è garantire **la massima protezione in rete preservando i dati sensibili e la privacy** di tutti i clienti e tutelare le **categorie più vulnerabili**, come giovani e anziani, **dalle potenziali minacce online.**

- Etica e integrità nel business •
- Tutela dei minori in ambito digitale •
- Cybersecurity e privacy •
- Più vicini ai nostri clienti •



ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS

Sempre più spesso le aziende si trovano a riflettere sulla possibilità di vivere la responsabilità sociale come un'opportunità e una sfida intorno alla quale rimodulare l'assetto della propria governance.

Adottare un modello di governance che **tenga conto della sostenibilità sociale ed ambientale è l'obiettivo al quale le imprese dovrebbero tendere**. L'etica aziendale è il valore aggiunto necessario per attrarre i giovani e nuovi talenti che considerano principi come la sostenibilità e l'inclusione prioritari all'interno del contesto lavorativo.

Secondo una ricerca che ha coinvolto oltre 500 aziende in tutto il mondo sui principali valori aziendali, sia per il management che per i dipendenti, si trova una buona governance, etica e trasparente. Nel 2022 il valore individuale più citato, in continuità con gli anni precedenti, è l'Integrità¹².

I consumatori, invece, valutano con maggior attenzione il rapporto che viene instaurato con la

supply chain: **6 consumatori italiani su 10 valutano il brand in base al rapporto con i fornitori**¹³.

L'adozione di un **codice etico** o l'adesione a determinati **codici di condotta** sono i primi passi verso l'implementazione di una governance sostenibile, che renda visibile l'operato e gli impegni aziendali anche all'esterno.

L'ultima versione del codice di Corporate Governance per le società quotate del 2020 segna un passo fondamentale nell'evidenziare l'importanza della sostenibilità all'interno dell'azienda. Il Codice introduce per la prima volta il concetto di "successo sostenibile", definendolo come obiettivo guida dell'organo di amministrazione per la creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, che tenga conto anche degli interessi degli altri stakeholder rilevanti per la società¹⁴.

Per raggiungere questi obiettivi risulta anche fondamentale implementare un Comitato ESG, uno strumento sempre più diffuso all'interno delle organizzazioni già mature in termini di sostenibilità.

¹² Amo: *Values Most Valued*, 2022

¹³ OpenText: *Ethical Supply Chain*, 2021

¹⁴ Borsa Italiana: *Codice di Corporate Governance delle Società quotate*, 2020



43%
Le aziende in tutto il mondo che considerano l'Etica e l'Integrità uno dei valori fondamentali per le imprese
(Amo, 2022)

93%
Gli italiani che affermano di voler acquistare da aziende che hanno adottato delle strategie di approvvigionamento etico
(OpenText, 2021)



55%
I C.d.A delle società quotate che nel 2021 hanno sviluppato competenze di sostenibilità e/o svolto attività di induction sulla sostenibilità
(The European House Ambrosetti, 2021)

Cosa significa per noi



Sviluppare una solida struttura di Corporate Governance per tutelare i diritti e gli interessi di tutti gli stakeholder.



Essere il più trasparenti possibili in ogni attività svolta.



Essere conformi ai più alti standard normativi e garantire una corretta governance.



Valutare attentamente l'intera filiera e i partner con cui si collabora.



Definire gli strumenti necessari per garantire una condotta etica e una corretta gestione dei comportamenti.

Gli strumenti di governance

GRI 2-16 GRI 2-23 GRI 2-24

Wind Tre ha **definito una struttura 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. Allo stesso tempo si impegna a svolgere le proprie attività con integrità, in modo professionale ed equo, mantenendo elevati standard etici e rispettando le normative locali e internazionali. Nello svolgimento di queste attività, il personale del gruppo è invitato a seguire le linee guida di comportamento introdotte nel **Codice di Condotta**, e da numerose altre policy di gruppo, in modo da rafforzare la credibilità e la reputazione dell'azienda nel contesto in cui opera.

Wind Tre ha adottato, per ciascuna società controllata, 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, e 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.

L'Organismo di Vigilanza di ciascuna società nell'ambito della sua attività di monitoraggio sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, **comunica nell'immediatezza, eventuali criticità rilevanti riscontrate** (a titolo esemplificativo e non esaustivo, gravi violazioni del Modello di Organizzazione, del Codice di Condotta e/o di altre politiche o procedure aziendali, violazioni gravi di norme di leggi vigenti, segnalazioni ricevute nell'ambito del processo whistleblowing, che da una prima analisi risultano avere un impatto a livello economico e reputazionale rilevante) al Consiglio di Amministrazione, all'Amministratore Delegato e al Collegio dei Sindaci.

Anche in assenza di criticità rilevanti, come avvenuto nel periodo di rendicontazione gennaio-dicembre 2022, gli Organismi di Vigilanza relazionano periodicamente in merito al pro-

prio operato sia al Consiglio di Amministrazione che al Collegio dei Sindaci. Il Codice di Condotta rappresenta il documento ufficiale delle Società del Gruppo Wind Tre contenente l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità delle società nei confronti degli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, pubblica amministrazione etc.). Il Codice può pertanto essere definito come una raccolta di principi etici e di comportamento e costituisce insieme al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo un essenziale elemento del sistema di controllo interno atto a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs.231/01.

I principi definiti nel Codice a cui Wind Tre si ispira al fine di garantire un business etico e responsabile sono: legalità, trasparenza, integrità, correttezza, rispetto dei diritti umani, pari opportunità, non discriminazione, uguaglianza, professionalità e collaborazione.

Il Codice ed i Modelli sono approvati dal CdA di ciascuna società, comunicati a tutti i dipendenti mediante un messaggio degli Amministratori Delegati e pubblicati sia sulla intranet che sul sito istituzionale in modo tale che anche tutti gli stakeholders possano prenderne visione (www.windtregroup.it/IT/governance/Codice-Condotta-mo.aspx).

Inoltre, tutti i dipendenti si impegnano formalmente ad accettare e rispettare le previsioni del Codice di Condotta e del Modello, sia in sede di assunzione (mediante la sottoscrizione di specifica dichiarazione) sia in occasione di aggiornamenti del Codice e del Modello (mediante un applicativo presente sulla intranet aziendale).

In linea con il D.Lgs. 231/01, la normativa anticorruzione vigente e le best practices nazionali ed internazionali, Wind Tre si è dotata di una serie di politiche e procedure (Politica Antifrode e Anticorruzione, Linee Guida Antifrode e Anticorruzione per i Fornitori, Codice di Condotta per i Fornitori, Procedura Conflitto di Interesse, Procedura Business Partner Due Diligence,

Procedura Gestione delle Segnalazioni-Whistleblowing, Procedura Omaggi e Ospitalità) approvate dal Management Team di Wind Tre S.p.A.¹⁵, richiamate direttamente nel Codice, pubblicate sulla intranet o sul sito istituzionale e debitamente comunicate a tutti i dipendenti e (ove applicabili) ai terzi. Tra queste, anche la Politica Antifrode e Anticorruzione viene accettata formalmente da parte di tutti i dipendenti in sede di assunzione, mediante la sottoscrizione di specifica dichiarazione.

Per quanto riguarda le politiche direttamente applicabili a tutti i soggetti terzi che intrattengono a qualsiasi titolo rapporti con Wind Tre, obiettivo del Gruppo è quello di lavorare con partner che operino nel pieno e assoluto rispetto dei principi definiti nel **Codice di Condotta Fornitori** e nelle **Linee Guida Antifrode e Anticorruzione**. Tali documenti sono pubblicati sul sito istituzionale e referenziati in tutti i contratti stipulati con i soggetti terzi. L'osservanza delle norme del Codice di Condotta Fornitori e dei principi contenuti nelle Linee Guida Antifrode e Anticorruzione deve considerarsi parte integrante e sostanziale delle obbligazioni assunte dai partner, a qualsivoglia titolo e ad ogni effetto di legge, nei confronti di una o più delle società del Gruppo Wind Tre.

In tema di **diritti umani**, Wind Tre si ispira ai principi definiti nelle policy del Gruppo CK Hutchison Holdings Limited¹⁶ ed ai principi contenuti nelle convenzioni fondamentali dell'ILO (International Labour Organization), nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite e alle disposizioni contenute nella legge britannica contro la c.d. "moderna schiavitù" (Modern Slavery Act) del 2015 e s.m.i.; per quanto riguarda le policy interne, l'azienda ha inoltre riservato alla trattazione di questo argomento delle specifiche sezioni sia all'interno del Codice di Condotta sia all'interno del Codice di Condotta dei Fornitori dove sono specificate tutte le categorie di stakeholder a cui si fa riferimento.

Infine, Wind Tre, in linea con la normativa vigente e sulla base delle linee guida pubblicate dall'Antitrust in materia di tutela della concorrenza, si è dotata di un **Antitrust Compliance Program**, che tutti i dipendenti devono conoscere e rispettare. Obiettivo del Gruppo è quello di diffondere la cultura della concorrenza

per saper individuare nuove opportunità per l'azienda e ridurre il rischio di comportamenti anti competitivi che ne pregiudichino la correttezza. L'adozione e la piena condivisione del Programma di Compliance Antitrust, inoltre, offre importanti benefici per l'azienda garantendo vantaggi tangibili per comprendere e prevenire i comportamenti e le azioni che, in un mercato estremamente competitivo, potrebbero comportare conseguenze negative e sanzionabili non solo per l'azienda ma anche a livello individuale.

Per quanto riguarda le attività di vigilanza sulla corretta applicazione degli impegni assunti delle attività di gestione dei rischi e del sistema di controllo interno, **Wind Tre vigila sulla corretta applicazione delle politiche e procedure** mediante:

- attività di vigilanza e monitoraggio da parte dell'Organismo di Vigilanza sull'effettiva applicazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo;
- audit periodici sia interni che del gruppo CK Hutchison Holdings Limited sui processi aziendali;
- risk assessment semestrale su tutti i processi aziendali;
- periodica formazione sulle principali politiche e procedure aziendali.

Tutte le attività di cui sopra vengono formalizzate mediante report e condivise a livello di management aziendale, di shareholders e, per quanto concerne l'operato dell'Organismo di Vigilanza, a livello di CdA e di Collegio dei Sindaci.

Nel caso in cui le attività di verifica evidenzino criticità/violazioni di processi e regolamenti interni vengono definite adeguate azioni di "remediation" che vengono costantemente monitorate al fine di accertarne l'implementazione.

Inoltre, il personale dipendente che viola le disposizioni del Codice di Condotta, del Modello e in generale di quanto definito dalle politiche e procedure aziendali è soggetto all'applicazione di sanzioni disciplinari in linea con quanto definito dalla normativa di legge vigente e dal contratto collettivo TLC.



MONITORAGGIO E CONTROLLO

Wind Tre verifica la corretta applicazione di politiche e procedure tramite Organismo di Vigilanza, audit periodici, risk assesment e formazione

¹⁵ Il Management Team di Wind Tre S.p.A ha apposite procure, in ragione del ruolo di direzione e coordinamento verso tutte le Società del Gruppo
¹⁶ L'azienda inoltre sta lavorando per recepire in tutte le policy aziendali il principio precauzionale della Dichiarazione di Rio su ambiente e sviluppo delle Nazioni Unite

Wind Tre infine svolge un'attività di verifica e di monitoraggio anche nei confronti dei propri partner affinché non attuino comportamenti contrari alle disposizioni del Codice e delle Linee Guida Antifrode e Anticorruzione.

Lotta alla corruzione e ai conflitti d'interesse

GRI 2-15

Il **Conflitto di Interesse** dei membri dei Consigli di Amministrazione viene gestito ai sensi dell'art.2391 c.c.¹⁷ Inoltre, così come previsto dalla procedura sul Conflitto di Interesse di Wind Tre, eventuali situazioni di conflitti di interesse reali o potenziali dell'Amministratore Delegato devono essere sempre comunicate al Direttore Audit, Compliance 231 & Risk Management e al Direttore Human Resources per le valutazioni di competenza e condivisi con l'azionista.

Dal 2017 Wind Tre dispone infatti di una **Policy sui Conflitti di Interesse** la cui finalità è quella di fornire linee guida per individuare eventuali situazioni di conflitto di interesse reale o potenziale e di definire il relativo processo di comunicazione e gestione. Mediante un'apposita piattaforma digitale, presente sulla intranet, tutti i dipendenti devono dichiarare la presenza o l'assenza di situazioni che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse reale o potenziale.

Qualora subentrassero variazioni rispetto al contenuto dell'ultima dichiarazione i dipendenti sono tenuti a darne tempestiva comunicazione all'azienda modificando la propria dichiarazione tramite la piattaforma. Wind Tre si riserva di effettuare periodicamente un censimento dei conflitti di interesse dei dipendenti.

Wind Tre è dal 2019 **membro di Transparency International Italia**, filiale italiana del più grande gruppo anticorruzione del mondo. Nello stesso anno, Wind Tre ha sviluppato una **Politica Antifrode e Anticorruzione** che descrive i concetti e gli standard etici a cui fare riferimento nella gestione delle attività aziendali per mitigare i rischi e garantire il rispetto degli standard e delle normative vigenti, attingendo alle best practice dell'organizzazione. Wind Tre ha adottato dal 2021 le **Linee Guida Antifrode e**

Anticorruzione per i Fornitori, che definiscono i principi etici e gli standard minimi di controllo che tutti i fornitori Wind Tre e qualsiasi terzo coinvolto in rapporti contrattuali con Wind Tre devono seguire per prevenire e contrastare fenomeni corruttivi e fraudolenti e garantire il rispetto delle normative vigenti.

Wind Tre ha stabilito una **procedura di Due Diligence per i partner commerciali** che, in linea con un approccio "Risk Based", sia applicata prima dell'instaurazione di un nuovo rapporto commerciale o in fase di proroga o rinnovo di un rapporto già esistente, nei confronti delle terze parti ritenute maggiormente sensibili al rischio di non compliance alla normativa anticorruzione e pertanto maggiormente soggette a rischi reputazionali. A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono sottoposti a due diligence i fornitori area procurement, i consulenti, gli agenti di vendita business. Nel 2022 sono state effettuate **223 due diligence**.

Parallelamente, Wind Tre ha definito una **Procedura Donazioni e Sponsorizzazioni** e una **Procedura Omaggi e Ospitalità** volte a definire le modalità di gestione di tali iniziative, in linea con le leggi vigenti e con i principi di eticità, professionalità, trasparenza, correttezza ed equità a cui l'azienda si ispira per contrastare i fenomeni corruttivi. Nel 2022 sono state effettuate analisi preliminari approfondite su tutte le donazioni e sponsorizzazioni effettuate nell'anno, nello specifico: 6 donazioni, 23 sponsorizzazioni e 3 iniziative strategiche finalizzate a rafforzare la reputazione e l'immagine di Wind Tre nel contesto sociale e ambientale in cui opera.

Nel corso del 2022, specificamente nel mese di luglio, è stata emanata la nuova versione di policy del Gruppo CKHH (Group Corporate Communications Policy) disciplinante tra le varie aree anche il processo autorizzativo da adottare per le iniziative di donazioni e sponsorizzazioni. Localmente Wind Tre ha adottato un processo di governance delle iniziative che recepisce le indicazioni previste nella policy di Gruppo.

Nel 2022 è stata erogata una **formazione sul D.Lgs.231** con un approccio risk based ed individuando le funzioni aziendali maggiormente esposte ai rischi di reato presupposto 231 (ivi incluso il reato di corruzione).



Obiettivo delle sessioni formative è stato quello di sensibilizzare i responsabili e i dipendenti sui rischi 231 connessi alle aree sensibili del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ad essi direttamente applicabili (es. Gestione Vendite e dei Contratti Commerciali, Rapporti con Pubblica Amministrazione, Gestione Spese di Rappresentanza, Gestione Acquisti, Gestione Omaggi, Organizzazione Eventi ecc..) ponendo l'attenzione sui processi aziendali rilevanti e sui principali punti di controllo idonei a prevenire i rischi reato 231.

Le principali funzioni coinvolte: Procurement, Legal, Business Sales, External Affairs & Sustainability; per un totale di 219 dipendenti partecipanti.

Whistleblowing

GRI 2-26

La procedura di Wind Tre per la Gestione delle Segnalazioni - Whistleblowing descrive le **modalità con cui ricevere e gestire le segnalazioni di comportamenti che possono costituire una violazione del Codice di Condotta**, del Modello 231/01, delle politiche e dei regolamenti aziendali, nonché della normativa vigente e delle leggi, anche semplicemente potenziali.

Il metodo prevede una **pluralità di canali di comunicazione rivolti a dipendenti e soggetti terzi** per la segnalazione di comportamenti illeciti effettivi o potenziali, anche in forma anonima: piattaforma online, e-mail degli Organismi di Vigilanza, e-mail gestita dalla Direzione Audit, Compliance 231 & Risk Management.

La piattaforma web è gestita da una società terza in grado di garantire l'assoluta riservatezza al segnalante attraverso mezzi informatici (ai sensi della L.197/2017, art. 2 comma 3).

Il Direttore Audit, Compliance 231 & Risk Management supervisiona e gestisce il processo di gestione delle segnalazioni, oltre a coinvolgere le funzioni aziendali necessarie in caso di violazione, e determinare le azioni da intraprendere in base alla gravità della violazione.

Dal 2021 inoltre, è stata introdotta la possibilità di utilizzare la **piattaforma web** per segnalare eventuali violazioni dello **Standard Internazionale SA 8000** (Responsabilità Sociale) nei casi di non conformità alle norme sulla tutela dei diritti umani e dei lavoratori e sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Infine, in data 30 marzo 2023 è entrato in vigore il Decreto legislativo 10 marzo 2023 n. 24 recepitente la Direttiva UE sul Whistleblowing 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione.



POSSIBILITÀ DI SEGNALAZIONE

Una pluralità di canali di comunicazione rivolti a dipendenti e soggetti terzi consentono la segnalazione di comportamenti illeciti effettivi o potenziali, anche in forma anonima

17 Ai sensi dell'art.2391 c.c. "l'amministratore che in una determinata operazione ha per conto proprio o di terzi, un interesse in conflitto con quello della società deve darne notizia agli altri amministratori e al collegio sindacale e deve astenersi dal partecipare alle deliberazioni riguardanti l'operazione stessa"

I PRINCIPALI PROCEDIMENTI

Conformità a leggi e regolamenti.

GRI 2-27

Procedimenti aperti e chiusi nel 2022

Tra la fine del 2021 ed il 2022 sono stati aperti da AGCOM e AGCM 9 procedimenti e richieste di informazioni, 5 dei quali sono stati chiusi dall'AGCM senza alcuna sanzione. Di seguito, un prospetto riassuntivo:

PROCEDIMENTO	AUTORITÀ	OGGETTO	APERTURA	CHIUSURA	SANZIONE
DS2933	AGCM	E-Sim (costi e modalità di attivazione)	15/09/2021	07/09/2022	NO per archiviazione procedimento
12/21/DTC	AGCOM	Carrier billing	03/11/2021	12/04/2022	348.000,00 €
DS3022	AGCM	Modalità di attivazione e recesso del servizio servizio Smartphone Reload	21/12/2021	23/02/2022	NO per archiviazione procedimento
PS12236	AGCM	Utilizzo dell'espressione "5G" nelle offerte ed indicazioni delle condizioni ai clienti per poterne usufruire	12/01/2022	25/08/2022	NO per archiviazione procedimento
PS12312	AGCM	Utilizzo dell'espressione "Giga illimitati" nelle offerte ed eventuali limitazioni connesse	17/03/2022	21/09/2022	NO per archiviazione procedimento
PS12307	AGCM	Offerta Di Più Lite ed indicazione sul sito WINDTRE delle sue varianti (su credito residuo o metodo di pagamento automatico) con specifica delle componenti di bundle nelle versioni commercializzate	29/03/2022	10/05/2022	NO per archiviazione procedimento
PS12305	AGCM	Rimodulazione + possibilità per il cliente di mantenere costi e contenuti dell'offerta precedente tramite OPTIN	11/04/2022	08/11/2022	5.000.000,00 €
PS12303	AGCM	Fatturazione post recesso	28/04/2022	-	In corso
3/22/DTC	AGCOM	Costi di recesso ex del.487/18/CONS	30/12/2022	-	In corso

Nel testo riportato di seguito si riporta una breve descrizione dei provvedimenti tra questi che hanno determinato una sanzione o che sono ancora in corso.

Procedimento AGCM PS/12305

A novembre 2022, si è chiuso con una sanzione pecuniaria di 5 milioni di euro il procedimento aperto dall'Antitrust PS/12305. AGCM ha contestato a Wind Tre una presunta violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo, per aver effettuato una variazione unilaterale di offerta, con anche la possibilità per il cliente di mantenere costi e condizioni dell'offerta variata.

Ciò è stato interpretato dall'Autorità Garante come una violazione del divieto di vincolare il consumatore ad un'offerta che comporti un corrispettivo aggiuntivo rispetto al corrispettivo pattuito nel contratto principale, senza che sia stato richiesto "previamente" il consenso espresso. Wind Tre ha spiegato che l'elemento di novità contestato - ossia concedere al cliente la possibilità di mantenere costi e condizioni dell'offerta pre-variazione - è del tutto legittimo, in quanto totalmente a favore del cliente che ha la piena disponibilità della scelta, potendo esprimere la volontà di ritornare al piano originario, perso nel momento stesso della notifica della comunicazione del cambiamento unilaterale. Nonostante le argomentazioni di Wind Tre e la liceità della condotta, confermata anche da AGCOM, che ha reso ad AGCM un parere del tutto favorevole a Wind Tre, con riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 207/2021, AGCM nel novembre 2022 ha sanzionato Wind Tre per un importo pari a 5 milioni di euro, contestando la campagna di modifica delle condizioni contrattuali avviata da Wind Tre a fine 2021.

Wind Tre ha presentato ricorso che risulta tuttora pendente.

Wind Tre, a novembre 2022, ha ottemperato al provvedimento sanzionatorio, ponendo in essere una nuova campagna di variazione unilaterale delle condizioni di contratto, con la possibilità per il cliente di ripristinare la precedente offerta, attraverso due distinti messaggi invece che con un unico messaggio, vista la precedente censura.

Carrier Billing

In data 3 novembre 2021, AGCOM ha notificato l'avvio del procedimento sanzionatorio 12/21/DTC. In relazione ai servizi Premium contenuti nella delibera n.10/21/CONS, AGCOM ha ritenuto che Wind Tre non abbia ottemperato - tanto per le nuove SIM quanto per quelle già nella disponibilità del cliente - ad attuare il barring e l'attivazione tramite OTP per i servizi in abbonamento "Carrier Billing" e non abbia informato i clienti nelle pagine web dedicate (per informazioni su blocco e attivazione dei servizi in abbonamento premium) in merito all'esclusione di tali servizi dal barring. Wind Tre, a sua difesa, ha chiarito di non poter distinguere i servizi in abbonamento da quelli one-shot, in quanto tale distinzione è solo nella disponibilità degli OTT e sui suoi sistemi Wind Tre vede tutti i servizi come se fossero one-shot. La stessa posizione è stata riportata dagli altri operatori, in considerazione del fatto che le policies di attivazione dei servizi in Carrier Billing sono standard a livello mondiale e controllate solo dagli OTT. Il procedimento si è concluso ad aprile 2022 con una sanzione di 348mila euro per le efficaci misure di collaborazione assunte (sanzione inferiore a quella di TIM di 754mila euro e Vodafone di euro 464mila). Ad agosto 2022, è stata promulgata la legge concorrenza 118/2022, il cui art. 24 fa obbligo anche agli operatori di acquisire la prova del previo consenso espresso del cliente, sia per l'attivazione dei servizi in Carrier Billing sia dell'addebito in fattura. Wind Tre ha lavorato intensamente sin dal mese di agosto 2022 per ottenere che gli OTT, a richiesta, fornissero i log generati dall'attività di abbonamento al servizio quale prova dell'attivazione, che è nel loro esclusivo possesso, e la inoltrassero a Wind Tre per permetterle di provare a sua volta il consenso espresso del cliente all'addebito.

Procedimento in tema di fatturazione post recesso (PS12303)

Ad aprile 2022, AGCM ha notificato a Wind Tre (anche a Telecom, Fastweb e Vodafone) l'avvio di un procedimento sanzionatorio per aver ravvisato la presunta sussistenza di un fenomeno di prosecuzione di addebiti per la fornitura del servizio di telefonia mobile e/o fissa anche laddove il consumatore o la microimpresa abbiano manifestato la volontà di estinguere il rapporto contrattuale (per recesso, disdetta, ripensamento, migrazione). Wind Tre ha confermato di non aver

mai attuato alcuna condotta che, deliberatamente, comportasse la prosecuzione della fatturazione ad un cliente ormai disattivo o ad un cliente che avesse espresso la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale specificando che eventuali disallineamenti possano essere causati da ragioni plurime (mancata o incompleta richiesta da parte dei clienti, disallineamenti di sistemi) Wind Tre ha comunicato all'Autorità una serie di correttivi già messi in campo, con impatti anche sui sistemi IT, ed altri invece di prossima attuazione finalizzati a risolvere definitivamente gli eventuali disallineamenti. La conclusione del procedimento è stata fissata da AGCM per il 24 marzo 2023.

Procedimento AGCOM 3/22/DTC

Il 30 dicembre 2022, AGCOM ha notificato l'avvio di un procedimento volto a contestare l'importo dei costi di disattivazione, addebitati ai clienti di telefonia fissa. AGCOM ritiene che la delibera 487/18/CONS sia tuttora in vigore e comporti l'obbligo, per l'operatore, di addebitare al cliente un costo di recesso pari al minore tra quello effettivamente sopportato dall'operatore e quello pari al canone medio. Wind Tre ha invece più volte scritto ad AGCOM, molti mesi prima dell'apertura del procedimento in esame, per far rilevare l'avvenuta abrogazione della delibera 487/18/CONS ad opera della Direttiva Europea che ha istituito il nuovo CCEE, per effetto della quale l'operatore può addebitare al cliente il costo di disattivazione in misura pari a quello che l'operatore stesso ha effettivamente sostenuto, senza più il vincolo di dover applicare quello inferiore, pari al canone medio. Il procedimento è al momento pendente.

Nel seguito altre tematiche che si reputano particolarmente rilevanti per l'azienda dal punto di vista regolamentare.

28 giorni

Per quanto riguarda la vicenda giudiziale così detta dei “28 giorni”, si rileva la chiusura dei procedimenti sotto il profilo regolamentare. Restano invece aperti i procedimenti giurisdizionali incardinati e tutt'ora pendenti.

Con delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017, AGCOM ha stabilito l'obbligo per i clienti di rete fissa e convergente di passare ad addebiti e rinnovi mensili secondo una cadenza di 30 giorni rispetto a quella di 28, allora applicata da tutti gli operatori Telco. In questo contesto, AGCOM ha chiesto agli operatori di rimborsare a tutti i clienti la differenza tra la fatturazione a 28 giorni e il ciclo mensile per il periodo compreso tra l'ordine impartito con la delibera e l'effettiva applicazione del ciclo mensile. Con sentenza non definitiva del 23 settembre 2020, il CDS ha deferito alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea alcuni dei motivi di illegittimità avverso la suddetta delibera quanto al difetto del potere di AGCOM, come lamentato nei ricorsi in appello di Wind Tre e degli altri operatori ricorrenti. Sono stati promossi, inoltre, il ricorso in Cassazione e il ricorso per revocazione avverso la sentenza del CDS del 24 febbraio 2020 che ha confermato la legittimità delle altre delibere AGCOM in tema di rimborso. Nel febbraio del 2020, AGCOM ha sanzionato Wind Tre, come altri operatori, per non aver effettuato rimborsi alle parti interessate posticipando la fatturazione per un equivalente numero di giorni erosi. Successivamente alla notifica della sanzione 78/20/CONS, per cui pende un procedimento di impugnazione innanzi al TAR, non è pervenuta alcuna ulteriore diffida e/o procedimento da parte di AGCOM.

Tale delibera è stata impugnata dinanzi al TAR Lazio in data 2 luglio 2020. Le singole richieste di rimborso devono essere gestite presso il Corecom e i Tribunali competenti. Alcune associazioni di consumatori hanno intentato un'azione civile per conto dei loro membri al fine di ottenere i rimborsi. Wind Tre ha messo a disposizione un listino che offre ai clienti interessati una varietà di opzioni di compensative alternative, incluso il rimborso stesso, tra cui scegliere, già da giugno 2019. Nel luglio 2021, il Tribunale di Milano ha ritenuto illegittima la fatturazione di 28 giorni e ha ordinato di pubblicare la decisione su due quotidiani a diffusione nazionale. È stato disposto il rimborso delle somme ai clienti che le richiedano (a partire da giugno 2016). Ha inoltre ordinato di inviare una lettera agli ex clienti che hanno disattivato il servizio da giugno 2016 ad aprile 2018. Tale decisione è stata impugnata con istanza cautelare vinta da Wind Tre, che ne ha ottenuto la sospensione in attesa del giudizio di merito.

Ad ottobre 2022, la Corte d'Appello di Milano ha emesso sentenza con cui, accogliendo il posizionamento di Wind Tre, ha ribaltato l'esito del giudizio di primo grado, affermando che l'ap-

plicazione della fatturazione a 28 giorni da parte di Wind Tre è stata legittima sino al 22.6.2017, data di entrata in vigore della delibera AGCOM 121/17/CONS, atteso che prima di tale momento non vi era alcuna disposizione normativa che imponesse una fatturazione mensile. Sulla base di tale statuizione, quindi, sono state integralmente respinte le pretese di AMC con riferimento alle richieste di rimborso per l'applicazione della fatturazione a 28 gg a partire dal 2016 fino al 22.06.2017. Con riferimento invece al periodo successivo al giugno 2017, e sino all'entrata in vigore della L. 172/2017, data in cui Wind Tre ha cessato la condotta contestata, la Corte ha sospeso il giudizio di appello, ritenendo pregiudiziale per la propria decisione attendere l'esito del giudizio pendente dinanzi al Consiglio di Stato avente ad oggetto la legittimità della citata delibera AGCOM. Ad oggi quindi, Wind Tre non deve ottemperare ad alcuna delle onerose statuizioni della sentenza di primo grado e soprattutto non ha alcun obbligo di procedere all'invio delle raccomandate agli ex clienti.

Value Added Services

Wind Tre ha posto in essere molteplici rimedi per contrastare il fenomeno illecito delle attivazioni non conformi dei servizi VAS, fino a proporre ad AGCOM, a luglio 2020, il *barring di default* per tutta la sua base clienti (ad eccezione dei servizi *Carrier Billing*, la cui attivazione prevede già requisiti di sicurezza), poi constatando la medesima posizione, da parte di AGCOM, con la delibera 10/21/CONS. Wind Tre è uscita dal mercato VAS sin dal gennaio 2022, avendo riscontrato gestioni non corrette da parte dei CSP (Content Service Providers), che hanno determinato AGCOM ad aprire procedimenti sanzionatori contro tutti gli operatori. In data 24 giugno 2021, AGCOM ha irrogato a Wind Tre, con delibera 191/21/CONS, a conclusione del procedimento 13/20/DTC, una sanzione di 812mila euro. Wind Tre ha proposto ricorso al TAR (in data 23 settembre 2021) tuttora pendente.

Variazione unilaterale delle condizioni contrattuali con inserimento clausola di adeguamento dei prezzi all'indice nazionale al consumo FOI, rilevata da ISTAT

A partire dal 24 novembre 2022 è stata avviata una campagna informativa volta a notificare, a quota parte della Clientela, una variazione unilaterale dell'offerta ex art. 98 septies decies comma 5 del D.Lgs. 207/21 che continuerà nel corso del 2023 per tutta la Clientela attiva di Wind Tre. Per quanto riguarda, invece, i nuovi Clienti le nuove Condizioni Generali di Contratto sono in vigore già dal 21 novembre 2022, sia per il segmento fisso che mobile. Con tale variazione il Cliente prende atto e accetta che, da gennaio 2024, in caso di variazione annua positiva dell'indice nazionale dei prezzi al consumo FOI rilevata da ISTAT nel mese di ottobre dell'anno precedente, Wind Tre ha titolo di aumentare il prezzo mensile del Servizio di un importo percentuale pari alla variazione di tale indice o comunque pari almeno al 5% ove tale variazione fosse inferiore a detta percentuale. L'adeguamento, applicato entro il primo trimestre di ciascun anno non conferisce al Cliente diritto di recesso senza costi dal Contratto. La contingente situazione economica e la crescita inflattiva rendono, infatti, non più sostenibili i costi di offerta precedentemente stabiliti; pertanto, Wind Tre, per continuare ad offrire i propri Servizi ad un prezzo sostenibile, è costretta a predisporre ad adeguare i propri prezzi all'indice nazionale al consumo FOI, rilevata da ISTAT nel caso in cui persistesse tale contingenza. L'applicazione da gennaio 2024 rende possibile l'adeguamento dell'operazione alle indicazioni vincolanti dell'Autorità. A tale proposito, l'11 aprile 2023, AGCOM ha pubblicato un comunicato stampa contenente l'avviso dell'imminente emanazione di una revisione regolamentare - da sottoporre a consultazione pubblica - su una molteplicità di temi, tra cui la disciplina dell'adeguamento del canone sulla base dell'indice dei prezzi al consumo. Il comunicato stampa riporta che l'inserimento nel contratto dei meccanismi di adeguamento periodico all'indice dei prezzi al consumo dovrà essere espressamente accettato dall'utente. D'altro canto, per i contratti che prevedono già un meccanismo di indicizzazione, l'aumento del canone non si configurerà come una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e quindi non conferirà all'utente il diritto di recedere dal contratto senza penali. L'applicazione dell'adeguamento all'indice dei prezzi al consumo potrà avvenire, in prima applicazione, solo dopo 12 mesi dall'adesione contrattuale e previa pubblicizzazione preventiva dell'entità della variazione del canone.



Una filiera responsabile

GRI 2-6 GRI 308-1 GRI 414-1

Wind Tre è consapevole che può realizzare il proprio impatto positivo solo grazie al contributo di tutti, inclusi i fornitori. Per questo motivo, ha sviluppato un sistema di analisi approfondita dei fornitori con cui collabora. In fase di selezione e qualifica, **i fornitori sono sottoposti al Sistema di Gestione integrato aziendale che valuta la capacità di soddisfare requisiti in materia di qualità, ambiente, salute ed etica.** Lo standard minimo necessario per accedere alla qualifica è applicare i principi fondamentali della SA8000; il 100% dei fornitori in Albo deve rispondere positivamente al requisito, anche in assenza di specifica certificazione. Inoltre, si pone molta attenzione ai fornitori che svolgono attività con un impatto ambientale potenzialmente elevato. Gli attori della filiera con cui Wind Tre collabora sono spesso rappresentati da grandi player internazionali che forniscono infrastruttura, apparati, servizi di rete e software. **Nel 2022 i fornitori qualificati di Wind Tre erano 603¹⁸.**

Nell'ambito del Sistema di Gestione SA8000, anche nel 2022 Wind Tre 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 e sicurezza delle informazioni.

Da questa analisi non sono state registrate rilevanti discordanze con lo Standard SA8000. L'attività è stata l'opportunità per sensibilizzare i fornitori su tematiche funzionali ad un'efficace conformità alla norma, come la divulgazione del Codice Disciplinare e l'adozione del Codice Etico.

Da luglio 2022 inoltre Wind Tre ha deciso di affiancarsi al Gruppo CRIF, per la verifica dei criteri di sostenibilità dei propri fornitori attraverso una Piattaforma digitale globale in grado di raccogliere e gestire le informazioni ESG.

Il processo prevede che i fornitori in Albo Wind Tre, invitati sulla piattaforma, compilino un **questionario, dichiarando le azioni messe in atto per soddisfare i principi ESG** in cinque macro-sezioni (Business, Environmental, Social, Governance, Settore), ciascuna delle quali si sviluppa in sottosezioni con contenuti specifici. Il sistema elabora gli score ESG su ciascun fornitore e l'attività viene ripetuta dopo 12 mesi.

Nel corso del 2022 è stata inoltre sperimentata, in occasione di un'importante gara per l'acquisto di ponti radio, l'introduzione di requisiti di efficienza energetica quale parametro per la selezione e la remunerazione dei fornitori di tecnologia. Un passo concreto verso l'adozione di parametri di Green Procurement.



100%
La percentuale di fornitori che deve rispondere positivamente ai requisiti richiesti dalla SA8000

Fornitori	2022	2021	2020	2019
Fornitori qualificati (n.)	603	631	891	736
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	561	592	827	660
Fornitori attivi (n.)	603	631	891	736
Valore dell'ordinato (mln€)	1.421	2.187	1.830	2174

Contenziosi con i fornitori (n.)	2022	2021	2020	2019
Numero di casi di contenziosi con i fornitori	2	3	4	5

18 Il 100% dei nuovi fornitori è stato valutato mediante criteri ambientali e sociali

Il Sistema di Gestione integrato

Wind Tre adotta un **Sistema di Gestione integrato** che vede coinvolte tutte le funzioni aziendali negli ambiti centrali della vita dell'impresa, per garantire la qualità dei prodotti e dei servizi, la tutela dell'ambiente e dei lavoratori, la responsabilità sociale e la sicurezza delle informazioni.

Con l'obiettivo di orientare e monitorare le performance applicando il principio del miglioramento continuo, tipico del Total Quality Management.

Nel corso del 2022 Wind Tre ha ampliato il Sistema di Gestione Integrato con l'ottenimento di **due nuove certificazioni**, la ISO 50001 che attesta l'impegno per un migliore utilizzo dell'energia e la ISO 14064-1 per le emissioni gas serra. Ha inoltre ottenuto il rinnovo triennale del certificato Responsabilità Sociale (SA8000:2014).

L'aggiunta delle due nuove certificazioni attesta il focus crescente dell'azienda nel supportare gli sforzi di riduzione dei propri impatti ambientali sia attraverso un uso sempre più efficiente delle **risorse energetiche** che attraverso la misurazione sempre più dettagliata e certificata del proprio impatto in termini di **emissioni di CO₂**.

Il Sistema Integrato Wind Tre si compone quindi attualmente di otto certificazioni:

- **Qualità** | ISO 9001:2015
- **Gestione Ambientale** | ISO 14001: 2015
- **Salute e Sicurezza dei lavoratori** | ISO 45001:2018
- **Responsabilità sociale** | SA8000:2014
- **Sicurezza delle informazioni Servizi Cloud** | ISO 27001:2013 (erogazione dei servizi: Cloud (IAAS) Housing e sicurezza fisica dei Data Center a supporto; Cloud (SAAS) Back up protection e Disaster Recovery; con l'utilizzo delle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019



- **Sicurezza delle informazioni Security Operation Center** | ISO 27001:2013 (erogazione dei servizi di Security Management e gestione del Security Operation Center)
- **Gestione energia** | ISO 50001:2018
- **Emissioni Gas Serra** | ISO 14064-1:2018

Le certificazioni Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Energia, Emissioni Gas Serra e Responsabilità Sociale hanno nel loro perimetro di applicazione tutte le sedi ufficio Wind Tre¹⁹, mentre le certificazioni Sicurezza delle Informazioni hanno nel loro perimetro di applicazione esclusivamente i Data Center dove vengono erogati gli specifici servizi.

19 Tutte le certificazioni del Sistema di Gestione integrato riguardano solo ed esclusivamente l'azienda Wind Tre S.p.A.

Per il 2023, l'azienda si è data come obiettivo l'ottenimento della certificazione Business Continuity (ISO 22301, per i Data Center dedicati ai servizi Cloud), con la creazione di un team inter-funzionale dedicato.

Il rating EcoVadis in crescita per il secondo anno consecutivo

ecovadis

Wind Tre è sempre più spesso impegnata nel fornire tempestiva risposta ai propri clienti e partner informazioni su iniziative, obiettivi e risultati raggiunti nelle tre dimensioni ESG (Environment, Social e Governance).

Anche per questo motivo, l'azienda è parte del network EcoVadis, provider che a livello global fornisce valutazioni di Sostenibilità Aziendale. La valutazione di EcoVadis si concentra su quattro ambiti ESG: ambiente, Lavoro e Diritti Umani, etica e approvvigionamento sostenibile.

Per il 2022 EcoVadis ha riconosciuto a Wind Tre **un incremento del proprio rating del 28,8%** rispetto all'anno precedente. Lo score di Wind Tre è superiore alla media delle 234 aziende TELCO analizzate dal rating, e questo è avvenuto sia grazie ai traguardi raggiunti che grazie alla definizione di obiettivi di medio/lungo termine che fanno parte del Piano ESG dell'azienda.



+28,8%
Nell'ultimo anno Wind Tre ha ulteriormente migliorato rispetto al 2021 il proprio rating EcoVadis, uno dei più grandi network al mondo per la valutazione della sostenibilità aziendale





TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE



Le conseguenze della pandemia hanno accelerato l'adozione del digitale. Un maggiore utilizzo della tecnologia per lavorare, giocare e rimanere in contatto con il mondo ha dato vita a nuove abitudini digitali.

Il contesto digitale è diventato il luogo in cui i giovani passano la maggior parte del proprio tempo, condividono idee e si confrontano con gli altri ragazzi. L'aumento dell'interazione digitale ha, tuttavia, avuto ripercussioni molto rilevanti per i ragazzi più giovani che dichiarano di percepire un **aumento del proprio senso di solitudine**.

Molto spesso i ragazzi vengono lasciati soli davanti al web senza una supervisione da parte di un adulto: 6 su 10 studenti di scuole elementari, medie e superiori dichiarano di utilizzare un device connesso ad Internet da soli²⁰. **Il benessere dei bambini online è una delle priorità dell'Unione Europea** che grazie alla strategia Better Internet for Kids, cofinanzia in

tutta Europa i Centri per un'Internet più sicura (Safer Internet Centres - SIC), organizzando campagne di sensibilizzazione, offrendo formazione alle famiglie e alle scuole e gestendo servizi di assistenza telefonica per rispondere a domande su come reagire a contatti pericolosi come l'adescamento di minori online²¹.

In un mondo sempre più connesso, dove viene meno il confine tra la dimensione fisica e quella digitale, la gestione dei primi approcci al web e della propria identità digitale diventano temi di fondamentale importanza. A cominciare dai primi accessi alla rete, è fondamentale creare un ambiente digitale che sia il più possibile accogliente e sicuro. Questo richiede uno sforzo delle istituzioni, ma anche delle aziende, affinché vengano forniti agli utenti, in modo chiaro ed efficace, gli strumenti per affrontare con sicurezza il mondo digitale e proteggersi da attacchi di cyberbullismo o hate speech.

²⁰ Istituto Piepoli-MOIGE: Tra digitale e cyber risk: rischi e opportunità del web, 2022

²¹ Commissione Europea: Better Internet for Kids, 2021

+34%

L'incremento dell'uso dello smartphone tra i bambini italiani tra i 6 ed i 10 anni nel 2021

(Istituto Piepoli, 2022)

41%

I bambini italiani tra i 6 ed i 10 anni che passano da una a tre ore al giorno su Internet (47% tra gli 11 e i 14 anni)

(Istituto Piepoli, 2022)



6 SU 10



I giovani che dichiarano di non sentirsi al sicuro online, il 61% sono ragazze

(Osservatorio Indifesa, 2020)

Cosa significa per noi



Tutelare gli utenti più vulnerabili, come i bambini, impegnandosi nel promuovere e fornire una rete digitale accogliente e sicura e sensibilizzando i portatori di interesse sul concetto di responsabilità digitale.



Stabilire un dialogo con docenti e genitori per sensibilizzarli sulle tematiche di sicurezza digitale e dar loro gli strumenti per affrontarle insieme ai ragazzi.



Fornire agli utenti più giovani gli strumenti per imparare a navigare in Rete in maniera consapevole e sicura; riconoscere e proteggersi dalle informazioni false o violente per evitare in generale situazioni dannose e minacce sul web.

I nostri obiettivi ESG



FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI
entro il 2025

“Vogliamo sensibilizzare le famiglie,
a partire dai minori, sull'utilizzo sicuro
e responsabile della tecnologia”



TOMMASO VITALI
Sustainability Ambassador
Responsabile B2C Marketing
& New Business

LINEE D'AZIONE

- **Potenziamento del progetto NeoConnessi** tramite il coinvolgimento di un maggior numero di istituti scolastici e l'arricchimento dell'offerta con nuovi strumenti didattici e formativi
- Campagne di comunicazione mirate alla **diffusione della consapevolezza** sul tema della responsabilità digitale
- Sviluppo e diffusione di **soluzioni di sicurezza digitale** per la protezione di smartphone e dispositivi per la connettività fissa
- Sviluppo e diffusione di soluzioni mirate al **monitoraggio e alla protezione dei bambini** da parte dei genitori

A CHE PUNTO SIAMO

- NeoConnessi: oltre 14.000 classi di IV e V primaria coinvolte in tutta Italia, per un totale di 800.000 bambini raggiunti dalla nascita del progetto
- Lancio di CodyMaze, l'edugame di NeoConnessi pensato per insegnare ai più piccoli le basi teoriche della programmazione informatica e del pensiero computazionale
- Coinvolgimento e sensibilizzazione di circa 16.000 bambini in una gita scolastica virtuale nella città di Pisa in occasione del Safer Internet Day
- Ottenuto il premio CEOfor life 2022 per il progetto NeoConnessi
- Lancio di #offlinefordad, campagna di sensibilizzazione sui temi della responsabilità digitale che invita a spegnere lo smartphone per dedicarsi ai propri affetti

NeoConnessi

Web e social media sono ormai parte integrante della vita quotidiana di bambini e ragazzi perché offrono risorse per l'apprendimento, ed abilitano la partecipazione e la creatività ma nello stesso tempo pongono anche numerose nuove sfide. L'emergenza pandemica, e le contingenti chiusure delle attività, hanno accelerato il fenomeno, portando sempre più giovani a interfacciarsi per la prima volta con il mondo digitale, per relazionarsi con i propri insegnanti e amici, ed esponendosi a un rischio concreto che può derivare da un uso improprio di questi strumenti.

Il progetto NeoConnessi, lanciato da Wind Tre nel 2018, ha coinvolto dalla sua prima edizione ad oggi oltre 800.000 famiglie in una riflessione condivisa tra i tre protagonisti del percorso educativo (bambini, docenti, famiglie) in una sinergia di intenti sull'uso consapevole e sicuro di Internet e delle tecnologie.

L'edizione 2021/2022 del progetto è entrata in circa 7.000 scuole, coinvolgendo oltre 14.000 classi di IV e V primaria in tutta Italia con una serie di nuovi strumenti utili per guidare i bambini in modo stimolante alla scoperta del mondo digitale, aiutandoli a maturare comportamenti responsabili. Tra questi nuovi strumenti il libro **Nati Digital**, una favola moderna realizzata in collaborazione con la Polizia di Stato che, con il linguaggio dei bambini, affronta i temi chiave di NeoConnessi: responsabilità e identità digitale, cyberbullismo e sicurezza in rete. La lettura condivisa della favola e il dialogo in classe e in famiglia offrono spunti di riflessione per stimolare la consapevolezza digitale.

A supporto del personale didattico, che ricopre un ruolo educativo chiave, Wind Tre ha messo a disposizione anche un **corso di formazione gratuito per docenti** erogato da La Fabbrica, leader nell'educazione e nello sviluppo di percorsi di comunicazione educativa e formativa con i giovani e le famiglie, a cui hanno partecipato oltre 4.200 docenti. Il corso, riconosciuto dal MIUR, è valido ai fini del riconoscimento della

formazione in servizio ai sensi della D.M. 170 del 21 marzo 2016.

Nel 2022, inoltre, il progetto **NeoConnessi è stato introdotto anche nelle scuole dei piccoli borghi italiani** coinvolti nel progetto “Borghi Connessi”, che si propone di accompagnare la crescita dei borghi attraverso connettività e tecnologie smart.

Come per le edizioni precedenti, il progetto mette a disposizione la **piattaforma NeoConnessi.it** dove si possono trovare ulteriori risorse educative e attività interdisciplinari per docenti e genitori. Inoltre, rimane attivo il Gruppo Facebook NeoConnessi - Genitori, Figli e Internet, sempre più ricco di contenuti e dedicato a tutti i genitori che possono trovare una community dove confrontarsi sulle tematiche care al progetto.



Polizia Postale

La prevenzione e la sensibilizzazione sui temi della sicurezza e dell'uso responsabile della rete rappresentano un impegno quotidiano della Polizia di Stato e la collaborazione con Aziende come Wind Tre è assolutamente determinante. Oggi sono evidenti a tutti le infinite potenzialità offerte da Internet e sono altrettanto noti i rischi, anche seri, che spesso ne derivano. Con la diffusione della cultura della sicurezza, la Polizia Postale è divenuta nel tempo un punto di riferimento per tutti gli utilizzatori della Rete, che seguono con attenzione le nostre iniziative e supportano la nostra azione quotidiana per un web sempre più sicuro.

MARCO VALERIO CERVellini
POLIZIA POSTALE

NeoConnessi - classi ed alunni coinvolti	a.s. 2021-22	a.s. 2020-21	a.s. 2019-20	a.s. 2018-19
N° classi coinvolte	14.052	5.140	digital edition	3.750
N° alunni coinvolti ²²	351.300	128.500	93.750	93.750

22 Dato calcolato partendo dal numero di classi coinvolte per il numero medio di 25 alunni per classe secondo indagine MIUR anno scolastico 2021/22



NEOCONNESSI
CODYMAZE

L'edugame lanciato per insegnare ai più piccoli le basi della programmazione informatica

Nel 2022 è stato lanciato **NeoConnessi CodyMaze** l'edugame pensato per insegnare ai più piccoli le basi teoriche della programmazione informatica e del pensiero computazionale e trasferire loro le conoscenze fondamentali per diventare "internauti consapevoli". L'edugame personalizzato sui temi di NeoConnessi è un labirinto virtuale nel mondo reale. Una scacchiera di 25 caselle, tra le quali i bambini devono muoversi imparando a parlare la lingua dei Robot e rispondendo a tante domande sull'uso consapevole e sicuro del digitale. Il gioco è stato presentato in occasione del **Safer Internet Day 2022** durante una gita virtuale a Pisa, con 16.000 bambini e docenti che si sono collegati al momento del gioco NeoConnessi. La gita virtuale è a tutti gli effetti una gita scolastica, un viaggio di istruzione, che si avvale di tecnologie digitali di uso comune per colmare le distanze fisiche senza mobilità. È un'efficace anticipazione dei viaggi tradizionali, e consente di conoscere e apprezzare online luoghi e territori da tornare a visitare per riconoscerli, viverli e trovarli familiari.

A marzo 2022, in occasione dei CEOforLIFE-ECI United Arab Emirates & Global Awards, Jeffrey Hedberg, l'allora Amministratore Delegato di Wind Tre, è stato premiato grazie al progetto

NeoConnessi, per aver stabilito 'nuovi standard di eccellenza' nei progetti di sostenibilità e per il proprio impegno nello sviluppo di progetti attenti a generare un impatto positivo sull'ambiente e la società. A **NeoConnessi è stato riconosciuto l'impegno nell'ambito della responsabilità digitale di Wind Tre, ed il ruolo di primo di piano nella sfida per un futuro più inclusivo, responsabile e connesso.** Per avvicinare gli anziani alla tecnologia, inoltre, Wind Tre ha deciso già dal 2021, di estendere il progetto NeoConnessi mettendo a disposizione degli Over 60 una sezione del portale, NeoConnessi Silver.

Wind Tre è la più grande porta di accesso a Internet, per questo l'azienda si sente responsabile della protezione delle persone quando sono online. In un mondo sempre più connesso, è fondamentale creare maggiore consapevolezza nei giovani sui potenziali rischi della Rete e sensibilizzarli a un uso positivo e informato della tecnologia. Anche per questo l'azienda intende continuare a puntare sul progetto e all'inizio del 2023 ha lanciato il **Decalogo NeoConnessi - 10 passi per famiglie consapevoli e protette in Rete.** Il "Decalogo" intende fornire agli adulti consigli utili per una corretta educazione digitale dei più piccoli e

una navigazione positiva e sicura, per sottolineare ancora una volta l'impegno di responsabilità che riguarda tutti **per favorire comportamenti**

rispettosi online e per rendere la Rete un luogo più sicuro per i bambini, agevolando la loro libertà di vivere il mondo digitale.

Garantire la protezione on-line

Garantire un'esperienza di navigazione sicura è uno dei valori fondamentali di Wind Tre, uno dei modi per essere sempre "molto più vicini" alle esigenze del cliente. Da questo punto di vista obiettivo dell'azienda è offrire soluzioni dedicate alla sicurezza dei device di tutta la famiglia.

Wind Tre Family Protect è l'app di Parental Control dedicata al target degli Under 14. Dopo aver installato l'app sia sul telefono dei genitori che su quello dei bambini, i genitori hanno la possibilità di monitorare la quantità di tempo trascorsa al telefono, attivare il parental control dove ritengono opportuno e verificare la posizione esatta dei loro figli. Inoltre, i genitori possono ricevere SMS e notifiche sulle attività in rete dei loro figli. È possibile proteggere fino a 10 dispositivi, smartphone e tablet compresi.

A novembre 2022 Wind Tre ha arricchito la propria offerta di app di protezione, grazie ai servizi **Più Sicuri Mobile e Più Sicuri Mobile Pro.** Si tratta di servizi pensati per proteggere gli smartphone dai rischi della rete attraverso diverse funzionalità:

- pagina di avviso su rete Wind Tre al tentativo di accesso su siti malevoli;

- protezione subito attiva appena attivata l'opzione;
- report minacce bloccate su app Wind Tre;
- navigazione sicura su tutte le reti;
- antivirus con scansione malware;
- controllo sicurezza password e account;
- blocco banner pubblicitari e tracciamenti.

Entrambi i servizi sono disponibili anche per Clienti Professionisti con Partita Iva.

A giugno 2022 è stato lanciato anche il servizio Home Protect (rinominato **Più Sicuri Casa & Ufficio** a gennaio 2023). Il servizio è pensato per le reti domestiche per permettere di navigare in sicurezza anche a chi naviga da casa. Grazie a questo servizio, anche tutti i dispositivi connessi alla rete Wi-Fi fissa sono protetti durante la navigazione. Tra le funzionalità del nuovo servizio, la Sicurezza della rete fissa, con protezione di rischi come virus, malware e link dannosi, e la protezione di tutti i dispositivi connessi alla rete domestica (PC, tablet, Smartphone, Smart TV o IoT) durante la navigazione.



Parole O_Stili

Dal 2020 Wind Tre è tra i firmatari del **Manifesto della Comunicazione non ostile** redatto dall'associazione no-profit Parole O_Stili (<https://paroleostili.it>).

Si tratta di una carta che elenca **dieci principi**

utili a migliorare la comunicazione e il comportamento di chi naviga in rete. Il Manifesto della Comunicazione non ostile è un impegno di responsabilità condivisa: vuole infatti favorire comportamenti rispettosi e civili e fare della Rete un luogo accogliente e sicuro per tutti.

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 esprimere 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, avvicinarmi 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.



GUARDA IL VIDEO



INIZIATIVA #OFFLINEFORDAD

In occasione della **Festa del Papà 2022** Wind Tre ha lanciato un **invito a spegnere lo smartphone per dedicarsi ai propri affetti.**

Ponendo l'attenzione sulla vicinanza e sulle connessioni tra le persone, in particolare quelle tra padri e figli, il filmato conferma un valore fondamentale per Wind Tre, quello della responsabilità digitale, mostrando che ci sono momenti in cui per entrare davvero in connessione con le persone a cui vogliamo bene è opportuno disconnettersi.

Wind Tre ha promosso l'iniziativa **#offlinefordad** ingaggiando anche un gruppo di influencer che, nel giorno della Festa del Papà, sono rimasti lontano da Internet e dai social per vivere un momento speciale con i loro padri.

60

TORNA AL SOMMARIO

W3 61

CYBERSECURITY E PRIVACY

GRI 3-3

Nello scenario geopolitico attuale la cybersecurity ha assunto un ruolo ancora più centrale rispetto agli anni passati.

Alla luce dei conflitti in corso a livello globale, l'iper-connettività che permea il nostro quotidiano **espone tutti i cittadini e le imprese ad attacchi informatici sempre più frequenti**, con conseguenze potenzialmente molto gravi, sia economiche sia per quanto riguarda gli impatti sulla quotidianità o sulla sicurezza dei dati personali.

La portata di tali minacce ha avuto come conseguenza anche un aumento della consapevolezza e dell'attenzione da parte delle imprese sulle tematiche della sicurezza informatica e non solo da parte dei responsabili ICT: anche i leader delle aziende hanno iniziato a dedicare maggiori risorse alla cybersecurity.

Una tendenza che nel 2022 ha portato il mercato italiano della cybersicurezza a crescere di ben il 18% rispetto al 2021, raggiungendo il valore di 1,86 miliardi di euro.

Oltre che sugli investimenti tecnologici, l'emergenza legata alla cybersecurity ha posto l'accento sulla necessità di **educare e formare le persone all'interno delle organizzazioni in merito ai rischi legati alle minacce informatiche** e di dotarsi di figure specializzate in materia, per fronteggiare gli attacchi più critici.

Dalla semplice sensibilizzazione verso fenomeni sempre più diffusi, come il phishing, alle buone pratiche per la protezione dei propri dati personali in rete fino all'adozione, da parte di imprese e istituzioni, di percorsi di apprendimento rivolti ai dipendenti, per l'uso corretto e sicuro degli strumenti tecnologici. Know-how che sempre più organizzazioni stanno esportando verso i cittadini, con particolare focus sulle fasce più deboli della popolazione, come i più giovani e gli anziani, con **la consapevolezza che l'interconnessione attuale richieda attenzione e protezione diffuse**.

+138%

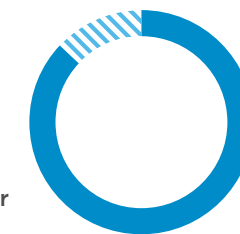
L'aumento di attacchi a infrastrutture critiche in Italia nel 2022, rispetto all'anno precedente.

(Polizia Postale, 2023)

86%

La quota globale di leader aziendali che ritengono che l'instabilità geopolitica porterà a un evento informatico catastrofico nei prossimi due anni.

(Wef Global Cybersecurity Outlook, 2023)



€1,86 MILIARDI

Il valore del mercato italiano della cybersecurity nel 2022, +18% rispetto al 2021

(Osservatorio Politecnico Milano, 2023)

In questo scenario resta imprescindibile il ruolo degli operatori di telecomunicazioni, che rappresentano la porta d'ingresso per famiglie e imprese al web e sono depositarie di un'enorme quantità di dati e informazioni sensibili. Una responsabilità che richiede la massima attenzione sia dal punto di vista dell'innovazione, con **l'adozione di tecnologie e infrastrutture**

sempre più avanzate e sicure, sia dal punto di vista delle conoscenze, attraverso la **formazione continua e puntuale delle proprie persone**.

Solo in questo modo le telco potranno garantire i necessari livelli di sicurezza e di consapevolezza dei rischi informatici e diventare promotrici delle best practice più efficaci.

Cosa significa per noi



Investire nell'infrastruttura di cybersecurity per tutelare i dati dei clienti.



Offrire servizi capaci di accompagnare le aziende clienti nel percorso di evoluzione digitale del loro business in piena sicurezza.



Tutelare e prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare la normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile in caso di attacchi informatici.



Implementare le ultime normative e aprire un dialogo costante con le autorità al fine di definire e sviluppare i migliori standard in tema di tutela della Privacy nel contesto delle telecomunicazioni.



Diffondere all'interno dell'impresa un Cybersecurity Mindset per prevenire l'errore umano.

I nostri obiettivi ESG



AZIENDE 100% SICURE
entro il 2025



FABIO PICCINI
Sustainability
Ambassador

“Vogliamo proteggere i clienti Business grazie alle nostre soluzioni di cybersecurity e di tutela dei dati”

Responsabile Technology
Infrastructures & Systems

LINEE D'AZIONE

- Rilascio di **pacchetti di sicurezza** rivolti alle PMI con soluzioni dedicate per il firewall, l'antispam e la valutazione e gestione delle vulnerabilità
- Sviluppo di **strumenti di autovalutazione**, per analizzare la posizione di sicurezza del cliente e identificare le soluzioni migliori
- Implementazione di un'infrastruttura integrata per fornire **servizi di sicurezza attiva** alla clientela
- Miglioramento della consapevolezza della sicurezza attraverso **attività di simulazione e monitoraggio** per evidenziare le vulnerabilità che possono essere sfruttate da un attaccante

A CHE PUNTO SIAMO

- 25 milioni di euro investiti solo nel 2022 per sviluppare la network security, le customer solutions e la transizione cloud
- Security by Design: rafforzati i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi
- Human Factor: la formazione del personale per costruire un Cybersecurity Mindset
- Realizzazione di un framework di Business Continuity per identificare le potenziali minacce e aumentare la resilienza
- Numerose verifiche on site a Responsabili esterni in tema di privacy
- Raggiunti gli obiettivi previsti per il rilascio di pacchetti di sicurezza in anticipo rispetto al piano previsto

Sempre più resilienti

GRI
203-2

Con l'aumento esponenziale dei dati scambiati tra imprese e utenti che interagiscono con le infrastrutture digitali cresce anche i numeri dei cyberattacchi. La cybersicurezza è al centro del confronto tra imprese e autorità regolatorie, ed ha portato alla definizione di un quadro normativo di riferimento per garantire la sicurezza nazionale²³ e la resilienza delle infrastrutture critiche. Per questo, anche nel 2022, sono proseguite la collaborazione di Wind Tre con gli enti istituzionali competenti in materia di cybersicurezza così come le attività interne di revisione del framework di gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni e di sviluppo dei processi e delle soluzioni tecniche volti a proteggere i dati dei clienti e di Wind Tre.

Gli investimenti diretti di Wind Tre in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi, nel solo 2022, sono stati pari a circa 25 milioni di euro²⁴ e si sono concentrati su alcune linee di sviluppo principali:

- Network Security** – Wind Tre ha integrato l'attività di distribuzione di piattaforme con diverse campagne di testing (Vulnerability Assessment/Penetration Test) con l'obiettivo di rafforzare i presidi di sicurezza a protezione dei sistemi di rete.
- Service Continuity** – Wind Tre ha intrapreso più iniziative mirate a verificare le capabilities di resilienza della rete per garantire un'ottimale service continuity. Garantire la continuità serve in primo luogo a rafforzare il business, a garantire i clienti e a minimizzare i possibili impatti relativi a guasti o a eventi naturali, inoltre permette di essere conforme alle normative nazionali di riferimento per il settore.
- Customer solutions** – Le tecnologie, le competenze e i processi che sono stati sviluppati da Wind Tre per la protezione del proprio business sono valorizzate per offrire soluzioni e servizi in grado di accompagnare le aziende clienti nel percorso di evoluzione digitale del loro business in piena sicurezza. Wind Tre, grazie alle competenze e tecnologie sviluppate inter-

namente, offre, infatti, ai propri **clienti B2B servizi dedicati** per la gestione della sicurezza informatica.

- Cloud Transition** – Sempre più processi aziendali usufruiscono di tecnologie cloud. Wind Tre, per aiutare la transizione verso queste tecnologie e per fornire ai propri clienti i più alti servizi di cybersecurity, ha deciso di rinnovare la propria infrastruttura di sicurezza, con attenzione ai processi di design, implementazione e monitoraggio.

Durante l'anno è stata fondamentale l'**attività di CyberIntelligence** per la protezione dell'infrastruttura di servizi Wind Tre e la prevenzione delle minacce informatiche, anche tramite il monitoraggio dei bollettini di allarme emessi da istituzioni nazionali e internazionali.

Ruolo primario in quest'ambito è quello svolto dal **Security Operation Center - SOC**, il centro operativo di Wind Tre 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 tecnologie avanzate di analisi dei dati e automazione dei processi.

Da marzo 2022, a seguito dell'evoluzione del contesto internazionale, Wind Tre ha **reso disponibile gratuitamente alle sue aziende clienti Top e Large per i primi due mesi dall'attivazione il servizio DDoS Mitigation**, soluzione che protegge dagli attacchi informatici Distributed Denial of Service (DDoS). Si tratta di una tipologia di cyberattacco diffusa, diventata più frequente in relazione al conflitto in Ucraina, con cui gli hacker inviano intenzionalmente grandi quantità di dati per inibire le connessioni e i server colpiti, impedendo l'accesso ai servizi su Internet dei clienti esposti.

Nel 2022 Wind Tre 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.



SICUREZZA
DEI DATI

Nel solo 2022 gli investimenti diretti di Wind Tre in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati sono stati pari a circa 25 milioni di euro

23 Legge 133/2019 e successivi DPCM

24 Valore riferito alla somma di costi capitalizzati (Capex) e costi operativi (Opex)

Questi stessi principi vengono implementati lungo tutta la catena di fornitura, dove tramite apposite security checklist si verifica che anche i fornitori adottino apposite misure per la tutela dei dati.

L'azienda, infine, nel 2022 ha avviato **nuove importanti partnership** per arricchire ulteriormente la propria offerta per la sicurezza informatica rivolta alle grandi aziende e alla pubblica amministrazione. Tra queste, S2E|Solutions2Enterprises, società italiana di consu-

lenza nel comparto ICT, e Cyberoo, prima ed unica azienda italiana nominata Representative vendor nella "2021 Gartner Market Guide for Managed Detection & Response Services", che consente a Wind Tre BUSINESS di innalzare ulteriormente il livello di sicurezza delle reti aziendali dei propri clienti mediante il servizio MDR (Managed Detection & Response), soluzione che include il monitoraggio a 360° delle reti interne e il rilevamento di minacce provenienti dall'esterno in modalità always on, sette giorni su sette e 24 ore al giorno.

Focus su consapevolezza e apprendimento

La digitalizzazione ha portato con sé un aumento dei cyberattacchi a danno delle aziende. Tuttavia, **l'errore umano, il cosiddetto fattore H (Human Factor), è tra le cause principali degli incidenti di sicurezza** e rimane il punto debole della cybersecurity nelle aziende. Per questo è importante diffondere all'interno dell'impresa un **Cybersecurity Mindset**. Questo è possibile agendo su due livelli: il primo è **l'awareness**, che porta le persone a prendere consapevolezza sui loro comportamenti; il secondo è **l'apprendimento**, per favorire l'acquisizione di nuove conoscenze e attivare comportamenti virtuosi al fine di mitigare le minacce informatiche e i pericoli insiti nella tecnologia.

Wind Tre ha sviluppato iniziative di sensibilizzazione e formazione per tutto il personale su tematiche di cybersecurity in coerenza con le indicazioni del Gruppo, le normative vigenti e le best practices.

Seguendo le evoluzioni del quadro normativo nazionale in materia di cybersecurity e interagendo con le autorità competenti, Wind Tre adegua costantemente i propri processi al fine di implementare misure sempre più efficaci nella prevenzione e nella reazione ad attacchi di cybersecurity in completo adempimento con il dettato normativo.

Per mitigare i nuovi scenari di rischio, un approccio intelligence driven è quello più efficace per ridurre i tempi di reazione a un incidente e più in generale per avere un'ottima consapevolezza su quanto avviene in ambito normativo nazionale e internazionale. Per questo motivo, **Wind Tre investe anche in attività di Strategic Cyberthreat Intelligence**, che consentano ai team coinvolti a vario titolo in azienda di mettere a fuoco i potenziali rischi, anticipando l'identificazione delle minacce e le possibili contromisure, coinvolgendo anche le Terze Parti in linea con i requisiti di sicurezza che Wind Tre ha stabilito.

Infine, allo scopo di aumentare la resilienza dei processi, Wind Tre ha realizzato un **framework di Business Continuity**. Con continuità operativa si intende la capacità di un'organizzazione di continuare a erogare prodotti o servizi a livelli predefiniti accettabili a seguito di eventi avversi che possono colpirla.

Il miglioramento continuo del framework consente di identificare le potenziali minacce e allo stesso tempo aumenta la resilienza e la capacità di un'efficace risposta a un evento avverso.

La protezione dei dati personali

GRI 418-1

Il tema della privacy e della sicurezza dei dati è estremamente sensibile per Wind Tre che, operando nel settore delle telecomunicazioni, si trova a **gestire una vastissima mole di informazioni personali sui propri consumatori**.

Wind Tre non è responsabile solo dei dati dei clienti che gestisce direttamente ma anche di tutte le informazioni che derivano 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'azienda attua tutte le misure volte a presidiare la sicurezza dei dati, così come il rispetto della privacy e delle recenti normative in tema di cybersecurity, nell'interesse dei clienti e dell'azienda stessa. Con riferimento al contesto legislativo sia nazionale che comunitario, la politica aziendale sul tema della privacy e sicurezza dei dati mira innanzitutto a **garantire la conformità normativa**, tenendo conto dell'introduzione del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) approvato nel 2016 ed entrato in vigore nel 2018, nonché da ultimo le linee guida recentemente emesse dall'Autorità Garante in merito ai cookies, a seguito della quale Wind Tre ha aggiornato le proprie cookie policy. Nel caso di eventuali incidenti, Wind Tre si impegna a prevenire possibili perdite o danneggiamenti dei dati gestiti, limitare i danni e ripristinare la normale operatività aziendale nel più breve tempo possibile.

Grazie ai processi di armonizzazione condotti negli ultimi anni, Wind Tre impiega oggi un **sistema di Governance, Risk Management e Compliance (eGRC) che le permette di monitorare il trattamento dei dati in tutta la filiera**. Periodicamente vengono condotte delle specifiche attività di monitoraggio con tutti i

responsabili aziendali nell'ambito della tenuta del Registro delle attività di Trattamento.

A questo si integra un'attività di verifica tramite un sistema di autovalutazione di tutti i fornitori nominati Responsabili del Trattamento attraverso una **dashboard elettronica**, consentendo di diffondere ed elaborare rapidamente i questionari di autovalutazione sottoposti a tutti i partner di Wind Tre attraverso campagne specifiche di "Self Assessment"²⁵.

Durante l'anno **l'azienda ha posto maggiore attenzione alle infrastrutture critiche, attuando nuovi processi di monitoraggio** e verifica in linea con le normative di sicurezza nazionale, e in particolare con le "Misure di sicurezza e integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi" stabilite dal Ministero per lo Sviluppo Economico nel 2018. Wind Tre rispetta le prescrizioni del Garante della Protezione dei Dati Personali (GPDP) per quanto riguarda la corretta gestione dei dati, in tema di autorizzazione al trattamento, profilazione, arricchimento e trasferimento dei dati. L'azienda porta avanti con il GPDP un rapporto di piena collaborazione, al fine di definire i migliori standard in tema di tutela della Privacy nel contesto delle telecomunicazioni.

Nell'ambito delle proprie funzioni di Titolare del Trattamento, Wind Tre 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. Gli interventi ispettivi sono stati condotti on site, rispettando le misure emergenziali previste dal periodo pandemico. Inoltre, le segnalazioni dei clienti che pervengono anche al Garante sono regolarmente oggetto di risposta.



GOVERNANCE RISK MANAGEMENT COMPLIANCE

Sistema che permette di monitorare il trattamento dei dati in tutta la filiera

²⁵ La Campagna di Self Assessment 2022 si è definitivamente conclusa a Febbraio 2023 con un'apertura straordinaria nel periodo Dicembre 2022 - Febbraio 2023 per consentire ad un numero maggiore di Terze Parti nominate Responsabili Esterni al Trattamento la compilazione del questionario annuale. Tale apertura fa parte di un processo di education nei confronti della rete vendita (unitamente alla formazione in materia di Privacy Compliance che è stata erogata tramite pillole formative) al fine di rafforzare la consapevolezza dei nostri partner sull'importanza del corretto utilizzo del trattamento dei dati personali

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2022	2021	2020	2019
Numero di ispezioni	1	0	0	1

L'attività ispettiva svolta dal Garante per la Protezione dei Dati nelle date dal 10 e 11 Ottobre 2022 ha avuto origine da segnalazioni pervenute da parte di Clienti in merito all'attività di telemarketing/teleselling.
Tale attività di verifica non è ancora conclusa.
È stato chiesto alla Società di integrare con nuova documentazione utile all'istruttoria in corso.

Verifiche sui fornitori in tema di privacy (n.)*	2022	2021	2020	2019
Audit on-site	296	67	13	8
Questionari di verifica a fornitori esterni	525	466	321	258
Questionari di verifica ad agenti sales e punti vendita Wind Tre	4.955	4.884	6.017	6.527

*(Include Fornitori, Agenti, Agenzie, Telesellers, Dealer)

In ottica di trasparenza verso il Garante, Wind Tre segnala gli eventi potenzialmente causa di data breach al Garante Privacy.
Solo uno è il procedimento per il quale si è ricevuta notifica formale per il 2022²⁶.

Data Breach [GRI 418-1b]	2022	2021	2020	2019
Eventi rilevati da Wind Tre	2	4	3	7
Procedimenti formalmente notificati a Wind Tre dal garante	1	0	1	1



26 L'azienda non ha rilevato denunce comprovate per il periodo di rendicontazione (GRI 418-1a)

I POTENZIALI DATA BREACH NOTIFICATI AL GARANTE

Nel 2020 sono stati notificati all'Autorità Garante per la protezione dei dati i seguenti Data Breach:

- **POS_NG:** violazione riferita ad accessi non autorizzati al sistema POSNG (sistema Wind Tre utilizzato dai rivenditori autorizzati alla gestione della vendita di prodotti e servizi di rete mobile e fissa ai clienti del segmento Consumer e MicroBusiness) effettuato attraverso le credenziali di accesso di un concessionario Wind Tre, utilizzando ad esempio criteri di ricerca o numeri di cellulare o codice fiscale. Gli accessi abusivi hanno determinato la visualizzazione dei dati anagrafici Cliente Wind Tre ed Ex Cliente Wind Tre;
- **EGLUE:** È emersa la violazione di accessi non autorizzati effettuati su un Tool Web sviluppato e gestito dal fornitore eGlue in qualità di Responsabile del trattamento di Wind Tre;
- **DATA MANAGEMENT:** a seguito di una segnalazione di un ex dipendente, il quale dichiarava di aver ricevuto due buste paga Wind Tre relative ad altri dipendenti, è emerso che Data Management, in qualità di responsabile del trattamento di Wind Tre che produce e elabora i dati relativi alle buste paga e agli invii da effettuare, a causa di un errore umano ha accidentalmente inviato delle buste paga a soggetti diversi rispetto al destinatario corretto

Nel 2021 sono stati notificati all'Autorità Garante per la protezione dei dati i seguenti Data Breach:

- **POS_NG:** lo stesso evento di fine 2020 è occorso ad inizio 2021;
- **PEC:** l'agent software del sistema CRM ha inviato per sovraccarico del buffer di memoria le comunicazioni relative al servizio PEC 1928 destinate alla clientela business ad indirizzi di posta elettronica errati non pec di 1461 Business e Clienti Consumatori (ricevitore errato). È stata immediatamente avviata un'attività di rilevazione dei sistemi potenzialmente interessati dall'eventuale anomalia. L'Autorità Garante ha formalmente notificato alla Società di aver chiuso il data breach notificato in quanto ha valutato che le misure di sicurezza e le remediation poste immediatamente in camp da Wind Tre erano tali da non configurare un pregiudizio per i diritti dell'interessato;
- **App WINDTRE:** Nel corso dell'ordinario funzionamento dei sistemi e delle applicazioni che erogano il servizio di Area Clienti, è emerso che, per il canale APP mobile, si sono verificati numerosi fallimenti durante l'operazione di accesso mediante inserimento delle credenziali (username e password). È stata reimpostata la password dell'area clienti ed è stato inviato un SMS informativo agli interessati. L'Autorità Garante ha formalmente notificato alla Società di aver chiuso il data breach notificato in quanto ha valutato che le misure di sicurezza e le remediation poste immediatamente in camp da Wind Tre erano tali da non configurare un pregiudizio per i diritti dell'interessato;
- **ETHENET003 SRL:** Wind Tre ha ricevuto una segnalazione da DHL Supply Chain, titolare del trattamento incaricato da Wind Tre della consegna dei prodotti ai clienti, e dal referente aziendale di una Società Terza dell'errata ricezione da parte della Società Terza di sms di notifica della consegna dei prodotti indirizzati ai clienti Wind Tre. L'Autorità Garante ha formalmente notificato alla Società di aver chiuso il data breach notificato in quanto ha valutato che le misure di sicurezza e le remediation poste immediatamente in camp da Wind Tre erano tali da non configurare un pregiudizio per i diritti dell'interessato.

Nel 2022 sono stati notificati all'Autorità Garante per la protezione dei dati i seguenti Data Breach:

- **JUDICIAL SYSTEMS:** il sistema di protezione dalle minacce (EDR) aziendale ha segnalato al Security Operation Center un tentativo di connessione anomala al Data Center Wind Tre. Non appena pervenuta la comunicazione, il dipartimento Technology Information Security ha avviato le analisi tecniche per verificare una possibile intrusione non autorizzata.

La Società ha immediatamente posto in essere le necessarie contromisure e l'attacco è stato neutralizzato nella stessa data, stante la riservatezza dei dati contenuti nel sistema dedicato all'erogazione dei Servizi Obbligatorî, Wind Tre si è limitata a visualizzare gli input, preservando lo stato dei sistemi informatici per successivi accertamenti da parte dell'Autorità Giudiziaria. Le indagini sono ancora in corso, ma non è possibile effettuare alcun tipo di attività;

- **NETWORK CONTACTS SRL:** società designata quale nostro Responsabile esterno del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del GDPR, ci ha informato di aver subito un'esfiltrazione di dati sui propri sistemi a seguito di un attacco informatico avvenuto ai loro sistemi informatici. L'evento non sembra aver comportato l'esfiltrazione di dati personali di proprietà di Wind Tre S.p.A. ed il fornitore afferma che sono tuttora in corso analisi, volte a comprendere l'entità dell'impatto sui dati personali di Titolarità di Wind Tre S.p.A. il Garante ha chiuso con la determina il breach a Network Contacts. Verosimilmente procederà alla chiusura anche per Wind Tre in quanto detto breach era occorso sui sistemi del fornitore.



“Please Don’t Call” protegge i clienti dalle chiamate indesiderate

La protezione delle connessioni e della vita digitale rientra nel campo della ‘responsabilità digitale’, un campo sul quale Wind Tre ha deciso di porre il massimo impegno. Con la volontà di **aiutare i propri clienti a proteggersi dalle chiamate indesiderate**, l’azienda ha sviluppato “Please Don’t Call”, servizio **semplice e totalmente gratuito**, attivabile attraverso l’App WINDTRE dedicata ai clienti privati, che permette di notificare le potenziali chiamate indesiderate prima che il cliente risponda, lasciando a quest’ultimo la scelta di farlo o meno.

Il lancio del servizio avvenuto a luglio 2022 è stato comunicato con una campagna pubblicitaria innovativa e virale, premiata ai **Touchpoint Awards/Strategy 2022** nella categoria Outsider, e nella categoria “Spot Web e Mobile” al **54° Key Award e 9° Radio Key Award**. Il concept creativo è nato proprio per comunicare la funzionalità Please Don’t Call

con uno storytelling incentrato sul ruolo di protezione che il servizio svolge, soprattutto nei momenti delicati, di relax o di lavoro in coerenza con il valore della vicinanza espresso nel purpose aziendale.

Wind Tre lavora costantemente per mantenere aggiornato il database, anche grazie alle segnalazioni dei clienti. Infatti, qualora i Clienti ricevano una chiamata da un numero potenzialmente sospetto e non ancora identificato hanno la possibilità di segnalarlo all’interno dell’app tramite una procedura guidata. Viceversa, nel caso in cui un numero sia stato erroneamente segnalato come potenziale indesiderato il cliente avrà la possibilità di notificarlo.

Il servizio è disponibile anche per Clienti Professionisti con Partita Iva. A fine dicembre 2022, circa 850.000 clienti avevano attivato e usato il servizio almeno una volta.



SCANSIONA IL QR CODE PER VEDERE IL VIDEO





PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI

La “customer experience”, l’esperienza del cliente, ha assunto un ruolo sempre più centrale nella vita delle aziende, è un elemento cardine del business, da cui dipende in parte il successo di un’impresa. Si tratta della **relazione che un cliente vive con l’azienda**: non soltanto la parte di acquisto, ma tutta l’interazione con il brand, inclusi i contatti con i servizi di customer care e tutti gli altri punti di contatto aziendali.

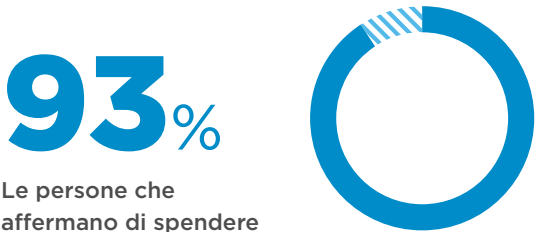
Secondo un recente studio Ipsos²⁷, **per rafforzare la relazione con i clienti e ridurre il cosiddetto rischio di abbandono, i brand devono sempre mantenere le proprie promesse**. Se permane una certa distanza tra ciò che un’azienda promette di fare e ciò che effettivamente fa, allora le aspettative dei clienti vengono deluse, deteriorando la relazione con il brand stesso. Per dare vita a un’impressione positiva e duratura, è **necessario che i brand prestino la massima attenzione** all’esperienza del cliente e all’impatto che ha sulla relazione con la marca stessa.

Questa strategia è cruciale, anche perché **le aspettative dei consumatori stanno aumentando** e soprattutto stanno diventando più fluide in svariate categorie di prodotti e servizi. Un’impresa che instaura relazioni forti, solide e durature con i propri clienti potrà beneficiare di un impatto molto forte sulla scelta e la conseguente fiducia da parte del consumatore²⁸. Più il rapporto è forte e più un consumatore si farà promotore di quel marchio, magari anche perdonandolo nel caso di un’esperienza negativa. Secondo gli analisti di KPMG²⁹ oggi, più che mai, i clienti si aspettano esperienze personalizzate (offerte, contenuti, prodotti su misura), una comunicazione trasparente (prezzi, condizioni, modifiche al servizio), un’erogazione efficiente (consegne rapide, informazioni real-time) e una soddisfazione immediata. Non vi è dubbio che l’esperienza del cliente rappresenti la nuova arena competitiva e **il primo vero asset distintivo per le aziende**, superando per importanza le caratteristiche strutturali di un prodotto, quali la qualità e il prezzo.

27 IPSOS: Ricerca di mercato, Brand CX Forces: l’impatto della Customer Experience sulla crescita della marca, 2022
28 INGO GROUP: L’impatto della customer experience sulla crescita dei brand, 2022
29 KPMG: L’Eccellenza nella Customer Experience: omnicanalità, phygital e personalizzazione, 2022



I consumatori che ritengono l’esperienza offerta dal brand come un fattore determinante nella decisione di acquisto (Lezco, 2022)



Le persone che affermano di spendere di più con le aziende che personalizzano il servizio clienti offerto (Gitnux, 2022)



La posizione del settore delle Telecomunicazioni nella classifica italiana della Customer Experience Excellence (KPMG, 2022)

Le dimensioni di brand e customer experience devono essere sempre più interconnesse. Le aziende, per emergere e avere un reale vantaggio competitivo, devono progettare esperienze che vadano ben oltre la semplice transazione, soprattutto in un panorama globale dove le aspettative dei clienti sono

in continua evoluzione e la concorrenza è in costante crescita. **Creare legami forti** e garantire una buona customer experience non è solo sinonimo di grande responsabilità ma è anche il modo più efficace è il modo più efficace per fidelizzare i clienti e acquisirne di nuovi.

Cosa significa per noi



Offrire una customer experience d’eccellenza per valorizzare la relazione con i clienti nel segno dell’affidabilità e della trasparenza.



Offrire al cliente un’esperienza unica attraverso molteplici canali di contatto.



Essere pronti a migliorare costantemente il servizio offerto ai clienti anche promuovendo un dialogo attento con le associazioni dei consumatori.



Essere consapevoli del proprio ruolo all’interno della comunità e potenziare la propria capacità di ascolto dei cittadini per recepirne e soddisfarne i bisogni.

I canali di comunicazione

Oggi i clienti hanno a disposizione una pluralità di mezzi per entrare in contatto con le aziende e sono diventati sempre più esigenti, aspettandosi un servizio clienti che sia in grado di rispondere prontamente ai loro problemi ed esigenze. **La qualità di un servizio di telecomunicazioni non si limita solo alla fase di acquisto** ma dipende dal dialogo che si riesce a instaurare con il cliente 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.

penetrazione dell'assistente digitale che è arrivato a gestire il 78% di chat pervenute (+25% rispetto al 2021), con un successivo ricontatto da parte del cliente in linea con l'anno precedente e confermato a circa il 90%.

Nel 2022 i call center dedicati all'assistenza clienti per Wind Tre sono stati 17, di cui 6 sia per i clienti Consumer che per i clienti Business, 10 dedicati ai clienti Consumer e 1 dedicato esclusivamente ai clienti Business.

Anche Very Mobile, brand del gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche Wind Tre, ha un numero dedicato alla clientela (1929).

Con la consapevolezza che la fiducia accordata dai clienti e la buona relazione costruita con loro favorisce la crescita e lo sviluppo dell'azienda, Wind Tre dedica la massima attenzione alle modalità di relazione coi suoi clienti. 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. L'obiettivo è offrire al cliente un'esperienza positiva ed omogenea relativamente alle informazioni e assistenza forniti attraverso i molteplici canali di contatto e l'elevato numero di contatti e richieste, secondo un approccio olistico, per fare in modo che il cliente si senta ascoltato e riceva supporto in modo rapido, efficiente e gentile.

Il principale obiettivo nella gestione del **Customer Care di Wind Tre è quello di offrire al cliente un'esperienza che possa essere il più semplice e omogenea possibile**, relativamente alle informazioni richieste e all'assistenza ricevuta, attraverso i molteplici canali di contatto. Cercando di perseguire questi aspetti, Wind Tre anche nel 2022 ha proseguito con l'implementazione di informazioni e di azioni dispositive veicolate mediante Intelligenza Artificiale, puntando l'attenzione non solo sugli strumenti tecnici e l'accuratezza delle informazioni, ma anche sulla Customer Experience del Cliente con l'Intelligenza Artificiale.

Il 2022 ha visto un ulteriore consolidamento del canale della chat asincrona, che ha visto un numero ormai stabile di interazioni da parte del cliente. Si è avuta, al contrario, una maggior

Servizio di assistenza al cliente		2022	2021	2020	2019	2018
Contatti tramite telefono (n.)	Business	1.552.258	1.290.131	1.351.045	1.531.256	1.829.907
	Consumer	14.166.965	17.286.278	20.863.116	26.925.442	36.424.497
	Totale	15.719.223	18.576.409	22.214.161	28.456.698	38.254.404
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	Business	472.796	311.625	313.891	348.053	348.487
	Consumer	2.238.046	2.647.223	3.022.218	3.452.840	4.377.023
	Totale	2.710.842	2.958.848	3.336.109	3.800.893	4.725.510

La soddisfazione dei clienti



Anche nel 2022, Wind Tre ha misurato la soddisfazione dei propri clienti su una scala da 10 a 100 attraverso interviste telefoniche specifiche per ciascun mercato (fisso, mobile, consumer e business), effettuate da una società esterna indipendente e su un campione di clienti rappresentativo.

Per quanto riguarda i clienti Mobile Consumer, la fascia di mercato più rappresentativa in termini di numero clienti e fatturato, l'indagine è stata realizzata con cadenza trimestrale, effettuando 1.400 interviste e utilizzando un campione rappresentativo per area geografica, tipologia di contratto (contratto prepagato o

abbonamento), nazionalità, modalità di utilizzo dati e anzianità di contratto. Complessivamente ne è risultato un grado di **fedeltà del cliente Wind Tre pari a 83,2** e del cliente Very Mobile di 91,2 e una **soddisfazione complessiva pari a 79** per Wind Tre e per Very Mobile³⁰ pari a 86,3.

Le rilevazioni sono influenzate anche da situazioni di contesto che possono determinare alcuni trend negativi ai quali il management cerca di porre rimedio attraverso azioni di recupero. Nello specifico, l'indicatore della soddisfazione complessiva è stabile nonostante queste fluttuazioni che prescindono dalle strategie attuate dall'azienda.

FEDELTA' E SODDISFAZIONE
83,2, su scala 10-100, la Fedeltà del cliente Wind Tre; 79 la soddisfazione complessiva

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer Rilevazioni Doxa (Scala valori da 10-100)	WINDTRE				
	2022	2021	2020	2019	2018
Soddisfazione complessiva	79	81	79,7	77,8	79,2
Tariffe	76,9	80,2	79,4	76,1	78,3
Customer Value Management	70,1	70,1	73,1	70,1	75,2
Servizi di Customer Care	65,1	67,8	72,7	75,8	76,5
IVR - Interactive Voice Response	65,6	68	68,1	73,5	72,5
Operatore di Call Center	68,6	71,6	77,7	79	79,5
Fedeltà del cliente	83,2	86,2	85,1	82,4	83,6
Tendenza al "passaparola"	80,1	80,6	78,6	77,9	80,1
Efficacia della pubblicità	79,8	79,5	80,6	80,5	80,1

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer (Scala valori da 10-100)	VERY MOBILE		
	2022	2021	2020
Soddisfazione complessiva	86,3	85,9	88,2
Tariffe	87,8	89,6	92
Customer Value Management	81,2	88,7	84,5
Servizi di Customer Care	79,7	78	81,5
IVR - Interactive Voice Response	81,9	75,8	75,5
Operatore di Call Center	76,9	79	83,3
Fedeltà del cliente	91,2	90,3	93,6
Tendenza al "passaparola"	89,2	85,7	88,3
Efficacia della pubblicità	84,7	83,7	86

30 Very Mobile, brand del Gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche Wind Tre e che viene totalmente gestito da Wind Tre, è per questo motivo considerato nell'ambito di rendicontazione

L'analisi reputazionale

La reputazione, intesa come legame emozionale di stima e fiducia nei confronti di una marca, è un importante fattore predittivo del supporto da parte di molte diverse categorie di stakeholder, ed è influenzato da fattori che riguardano non solo il prodotto/servizio, ma anche l'identità dell'azienda, la sua governance, la sua gestione dei dipendenti e il suo comportamento nella comunità. Per questo **si tratta di un parametro importante anche per misurare l'efficacia delle politiche ESG**. Wind Tre nel 2022 ha misurato la reputazione in modo regolare grazie alle rilevazioni di una società esterna specializzata. Le rilevazioni vengono effettuate in base ad interviste a campioni significativi della popolazione italiana composti da clienti e non clienti.

I risultati sono stati discussi in meeting trimestrali ai quali hanno partecipato rappresentanti di diverse aree aziendali, a testimonianza della trasversalità del tema. Le rilevazioni del 2022, pur se influenzate da molti fattori di contesto generale e in un settore molto sensibile alle dinamiche di prezzo, hanno dimostrato il ruolo strategico che le tematiche legate alle aree di sostenibilità e trasparenza possono avere per la costruzione e la differenziazione della reputazione aziendale. Alcune attività messe in campo, come il piano ESG nella sua interezza o anche NeoConnessi o Please don't Call, ne sono una dimostrazione e creano ottime premesse per il futuro.

Informati e sicuri

Da sempre attenta alla sicurezza digitale dei propri clienti, Wind Tre ha lanciato già da diversi anni, 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 sia utile e senza spiacevoli sorprese.



La ricerca di soluzioni condivise

GRI 2-25

Nel caso emerga una contestazione da parte di un cliente, Wind Tre 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, CCIAA) e la **procedura di Alternative Dispute Resolution** svolta dalle associazioni dei consumatori iscritte al Consi-

glio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). La conciliazione è gestita online con un portale dedicato. Come mostrano le tabelle seguenti, per entrambi gli strumenti si verificano negli anni dei trend positivi di risoluzione delle controversie, con un incremento delle soluzioni concordate e delle istanze gestite con esito positivo per Wind Tre.

Conciliazioni/Controversie gestite innanzi a Corecom/AGCom/CCIAA		2022	2021	2020	2019	2018
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.re.com (anno di riferimento)		11.768	16.980	23.035	26.408	28.098
Soluzione concordata tra le parti (% volumi gestiti nell'anno di riferimento)		84%	80%	81%	80%	79%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di definire la controversia (% volumi gestiti nell'anno d riferimento)	n.	1.434	2.103	2.552	2.175	3.027
	%	12%	12%	11%	8%	11%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di adozione di un provvedimento d'urgenza (anno di riferimento)	n.	1.460	2.431	2.752	2.481	2.828
	%	12%	14%	12%	9%	11%
Totale		14.662	21.514	28.339	32.263	32.754

Reclami Associazioni Consumatori e Domande di conciliazione paritetica ³¹		2022	2021	2020	2019	2018
Reclami da Associazioni dei Consumatori (n.)		4.543	5.178	6.070	7.032	7.056
Domande di conciliazione paritetica (n.)		2.459	3.125	3.667	4.204	3.764
Istanze gestite (n.)		2.606	3.115	3.671	4.011	3.723
Istanze con esito positivo	n.	2.442	2.928	3.465	3.482	3.751
Istanze con esito positivo	%	94%	94%	94%	94%	94%

Contenziosi con i clienti		2022	2021	2020	2019	2018
Pendenti al 31/12		11.308	13.530	13.339	13.206	12.131
Esiti favorevoli (%)		76%	75%	72%	68%	66%

31 Il reclamo tramite associazione è condizione di procedibilità per la presentazione della domanda di conciliazione paritetica

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori



PROTOCOLLO DI COOPERAZIONE

Sottoscritto con le principali Associazioni dei Consumatori nel 2021, il protocollo ha comportato lo sviluppo di 4 aree di interesse

Il 2022 è stato caratterizzato da un intenso dialogo con le principali Associazioni dei Consumatori del panorama nazionale ed in particolare con Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Federconsumatori e U.Di. Con., che si sono impegnate con Wind Tre nel protocollo di cooperazione sottoscritto nel 2021. Il Palinsesto delle attività previste nel protocollo ha comportato l'approfondimento di 4 aree di interesse: **Welcome To Wind Tre, Sustainability, Transparency, Dissemination** con un palinsesto di circa 20 incontri, importanti momenti di condivisione e scambio. Complessivamente l'attività ha comportato circa **250 ore** di reciproche interazioni, considerando conferenze call, incontri interni ed esterni all'azienda.

In particolare, nell'ambito del **"Welcome to Wind Tre"** si è favorita la conoscenza del nuovo assetto aziendale, sviluppato a seguito della fusione, condividendo lo spirito del purpose aziendale "Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone" e il confronto con parte del management.

L'ambito **Sustainability** è stato sviluppato a partire dalla presentazione del piano di sostenibilità (ESG PLAN) e dei suoi goals. Si sono svolti diversi incontri, focalizzati sugli impegni e sui risultati conseguiti dall'azienda in vari ambiti, come ad esempio l'accessibilità digitale per le persone portatrici di disabilità e la garanzia della parità di genere. Per quanto riguarda l'Energy Management si è condiviso il programma e l'impegno Wind Tre per l'efficiamento energetico volto al contenimento

delle emissioni CO₂ e alla riduzione dell'impatto ambientale.

Nel programma **Transparency**, oltre al percorso avviato dall'azienda al fianco delle AACC con incontri dedicati agli aspetti di gestione del cliente e del percorso di conciliazione nel territorio, sono stati sviluppati due momenti di condivisione con le AACC nazionali. Il primo con un workshop sull'offerta "WindTre Luce e Gas powered by ACEA Energia", che ha aperto un dialogo volto a rappresentare tutti gli aspetti legati alla gestione del cliente. Il secondo con servizio "Please don't call" - il servizio "Spam Protect" accessibile ai clienti dall'App WINDTRE per proteggerli dalle chiamate indesiderate.

Infine, per quanto riguarda l'area **Dissemination** alcuni i rappresentanti delle AACC hanno partecipato alla visita conoscitiva presso la Centrale di Tor Cervara, dove è presente anche un impianto BTS. Nel corso dell'incontro sono state illustrate le attività di Management Technology e condivise le principali performance della rete.

Il confronto è confluito nel sostegno di Wind Tre al progetto **"5G e Cultura Digitale"** che ha visto le Associazioni impegnate in una consultazione civica indipendente per intercettare il "sentiment" della base associativa sul 5G, rilevando percezioni e pregiudizi legati alle nuove tecnologie.

L'impegno con le AACC continua anche nel 2023 con l'obiettivo di condividere un percorso di dialogo, anche diretto agli stakeholders istituzionali.

Migliorare il dialogo, nel rispetto delle reciproche prerogative, per migliorare la relazione tra impresa e consumatore. Questo è l'aspetto secondo noi alla base del protocollo siglato con Wind Tre, che ha l'obiettivo di aprire ad una nuova e differente stagione nei rapporti con l'Azienda. L'auspicio è che Wind Tre riesca ad aprirsi sempre di più alle esigenze dei consumatori, migliorando l'ascolto delle concrete esigenze legate alla connettività ed anche di tutto ciò che riguarda la percezione delle nuove tecnologie. In questo senso, è emblematico il lavoro svolto con l'iniziativa 5G e Cultura Digitale, ed in particolare la relativa indagine da noi diffusa, che ha fornito dati importanti sulla percezione del 5G da parte dei consumatori di tutto il territorio nazionale.

MARTINA DONINI
U.DI.CON

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale

GRI 417-3

Nel 2022 Wind Tre non ha registrato nessuna contestazione di non conformità riguardante le comunicazioni commerciali o di marketing.

Nella tabella seguente si riporta il numero di contestazioni degli ultimi cinque anni.

Contestazioni di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing [GRI 417-3]	2022	2021	2020	2019	2018
Contestazioni di non conformità con conseguente ammenda o sanzione (n.)	0	0	0	0	1
Contestazioni di non conformità che hanno comportato un'ammonizione (n.)	0	1	2	1	0
Contestazioni di non conformità a impegni volontari (n.)	0	1	2	1	1





PIÙ UMANITÀ

Crediamo che le tecnologie digitali siano un mezzo per ridurre le distanze, e garantire **maggiore inclusione** ed un accesso alla rete indipendente da genere, razza, età, disabilità e status.

Per noi è fondamentale ridurre, fino a superare, il **digital divide**. Per questo investiamo in una rete che sia accessibile e conveniente, a beneficio dei nostri clienti e di ogni comunità, rafforzando la **parità di accesso** e promuovendo **pari opportunità per tutti**.

L'inclusione parte anche dall'accesso a competenze adeguate e, per questo, ci impegniamo a fornire **continue occasioni di apprendimento** per preparare le persone alle sfide poste dalla digitalizzazione.

Digital Divide •

Gender Parity •

Inclusione delle disabilità •

Più vicini alla comunità •

Apprendimento digitale continuo •

Più vicini alle persone Wind Tre •



[TORNA AL SOMMARIO](#)



DIGITAL DIVIDE

GRI 3-3

Il digital divide individua il **gap esistente nell'accesso alle nuove tecnologie**, in particolare Internet, dovuto principalmente a fattori territoriali, economici, culturali, anagrafici e tecnologici.

Nell'ultimo anno, l'Italia ha registrato importanti progressi sul fronte della diffusione della connettività, i più significativi hanno riguardato la copertura 5G, dall'8% delle zone abitate del 2021 al 99,7% nel 2022, grazie anche all'utilizzo della tecnologia di condivisione dello spettro. La banda larga fissa raggiunge, invece, il 66% delle famiglie, quota lontana dalla media UE (78%) seppure in aumento, e solo il 7% possiede una linea a 1Gbps³².

Nonostante la rapida crescita del processo di digitalizzazione, permane un gap territoriale di partenza. Nel Mezzogiorno, infatti, circa 6 residenti su 10 hanno un accesso ridotto alla Banda ultra-larga, mentre il 17,3% vive in contesti molto distanti da questo standard.

Nel Centro-Nord la percentuale è pari al 4,2%³³.

Ridurre, fino a superare, il digital divide, significa continuare a **impegnarsi per portare le tecnologie digitali ovunque**, assicurando lo sviluppo di una rete inclusiva, accessibile e conveniente, a beneficio dei segmenti di popolazione esclusi per motivi sociodemografici o economici.

Punta in questa direzione la Strategia nazionale per la Banda Ultra Larga, che ha l'obiettivo di portare la connettività a 1 Gbps su tutto il territorio nazionale entro il 2026 attraverso l'implementazione di 7 linee d'azione.

Nel dettaglio, oltre al Piano per le aree bianche e al Piano Voucher, sono stati attivati il Piano "Italia a 1 Giga", il Piano "Italia 5G", il Piano "Scuole connesse", il Piano "Sanità connessa" e il Piano "Isole Minori".

A supporto di questi interventi, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha stanziato risorse per 6,7 miliardi e, ad oggi, tutti i bandi sono stati assegnati.

Le scadenze previste dal Piano sono ambiziose e

66,6%

La quota di connessioni italiane a velocità maggiore di 100 Mbit/s a settembre 2022 (AGCOM, 2022)

60%

La percentuale dei residenti nel Mezzogiorno che ha opportunità ridotte di accesso alla banda ultralarga (Istat, 2022)

1 GBIT/S

L'obiettivo di copertura su tutto il territorio nazionale previsto dalla Strategia Italiana per la banda ultra-larga entro il 2026

(Dipartimento per la trasformazione Digitale, 2022)

necessitano di uno sforzo notevole da parte degli attori in campo. In primo luogo, gli operatori di Telecomunicazioni, che svolgono un compito di primaria importanza nell'abbattimento del divario digitale territoriale e nella pianificazione dei prossimi interventi pubblici sulle infrastrutture digitali insieme con Infratel, società cui il Governo ha affidato la mappatura delle reti. Ma è altrettanto fondamentale promuovere la

diffusione della cultura digitale, affinché i **progressi registrati in termini di copertura del territorio non siano resi vani da un'alfabetizzazione informatica insufficiente**.

Così come è urgente la realizzazione di una politica industriale di settore a sostegno degli investimenti degli operatori per continuare a sviluppare reti capillari e performanti.

Cosa significa per noi



Impegnarsi per colmare il divario tra i territori e garantire un accesso a Internet più uniforme



Mettere in atto il "purpose" aziendale di eliminare le distanze tra le persone



Offrire un supporto concreto alle fasce di popolazione più deboli



Estendere e modernizzare le infrastrutture digitali per costruire una base digitale solida per le tecnologie 4.0



Dialogare costantemente con le Pubbliche Amministrazioni per favorire l'accesso alle nuove tecnologie

³² Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2022, Italia

³³ I divari territoriali nel PNRR: dieci obiettivi per il mezzogiorno, Istat

I nostri obiettivi ESG



SENIOR 100% CONNESSI
entro il 2025

“Vogliamo contribuire attivamente all’inclusione digitale delle persone anziane, mettendo in pratica il nostro Purpose”

LINEE D’AZIONE

- Inclusione degli over 60 nel **percorso di educazione** all'uso del digitale promosso da Neoconnessi
- Sviluppo di strumenti di educazione digitale per **diffondere la consapevolezza digitale attraverso** nuovi tutorial e costruendo delle community online
- Avvio di **partnership con enti locali e associazioni dei consumatori** per raggiungere il target e far leva sulla loro affidabilità



TOMMASO VITALI
Sustainability
Ambassador

Responsabile B2C Marketing
& New Business

A CHE PUNTO SIAMO

- Lancio della piattaforma NeoConnessi Silver con articoli e approfondimenti sull'uso della rete in sicurezza
- Creazione di un Gruppo Facebook dedicato ai Senior per creare una comunità e condividere esperienze
- Oltre 590.000 views della campagna YouTube per gli over 60 con i videotutorial a loro dedicati
- Gita scolastica virtuale a Napoli e Procida in occasione della Festa dei Nonni promossa da NeoConnessi

Anziani più vicini alla tecnologia con NeoConnessi Silver

Tra le fasce di popolazione che hanno maggiore difficoltà ad integrarsi in questo mondo sempre più digitale troviamo soprattutto le persone più anziane. La cosiddetta **generazione Silver, che rappresenta un patrimonio culturale e sociale di altissimo valore** per le famiglie e per la società, talvolta dimenticato o emarginato.

Per avvicinare gli anziani alla tecnologia, Wind Tre ha deciso di estendere il progetto NeoConnessi mettendo **a disposizione degli Over 60 una sezione del portale, NeoConnessi Silver**, dove sono disponibili articoli e approfondimenti per conoscere i segreti e imparare a utilizzare tutte le potenzialità della rete in sicurezza. A fine 2022 Wind Tre ha inoltre realizzato una campagna su YouTube per invitare gli over 60 a fruire dei videotutorial

a loro dedicati; con circa **590.000 views**³⁴ la campagna ha raggiunto un’ottima redemption.

È stato creato anche un gruppo Facebook dedicato, **NeoConnessi Silver – Nonni e Over60 in Rete**, per scambiare consigli, idee e favorire il confronto sui temi digitali. Grazie a questo programma si costruisce un legame intergenerazionale tra nonni e nipoti ed è possibile rafforzare questo grande valore anche in termini di welfare.

Per celebrare la Festa dei Nonni, infine, quest’anno NeoConnessi ha invitato **studenti, insegnanti e nonni** a partecipare insieme ad un **viaggio virtuale**: la visita alle città di Napoli e a Procida, capitale italiana della cultura 2022. Il tour ha visto la partecipazione di circa 1.700 classi iscritte in 786 diverse città con 10.490 dispositivi connessi e circa 36.000 studenti.



NEOCONNESSI SILVER

La sezione del portale NeoConnessi dedicata agli over 60, con articoli e approfondimenti

Wi-Fi Calling

Wind Tre è la prima **Telco in Italia** ad aver introdotto il servizio **Wi-Fi Calling**, lanciato alla fine del 2022 a seguito dell’autorizzazione da parte delle Autorità.

Il servizio consente di effettuare e ricevere chiamate anche in assenza di segnale mobile, tramite una connessione Wi-Fi di Wind Tre. La funzionalità risponde a una necessità precisa: quella di ricevere telefonate sul proprio smartphone ed effettuare chiamate, incluse quelle di emergenza, anche in edifici dalle mura spesse, abitazioni isolate, seminterrati, negozi e ristoranti o in altre situazioni in cui la copertura mobile potrebbe incontrare ostacoli.

Il tutto con un’esperienza fluida, senza interruzioni della chiamata al passaggio dalla rete cellulare a quella Wi-Fi e viceversa. Con il lancio di Wi-Fi Calling, Wind Tre ha confermato la vicinanza ai propri clienti attraverso un servizio basato su tecnologie sempre più innovative in grado di **superare il digital divide da copertura mobile**. Wi-Fi Calling è disponibile **gratuitamente** per i clienti privati e business di Wind Tre con uno smartphone compatibile³⁵.

La funzionalità di chiamata Wi-Fi non ha costi aggiuntivi rispetto alle condizioni della propria offerta, può essere utilizzata su tutto il territorio nazionale e non richiede l’installazione di alcuna applicazione, né una configurazione manuale del dispositivo mobile.

34 Sono state considerate solo le views in cui l’utente ha seguito il videotutorial per oltre il 50% della sua durata totale

35 la lista dei terminali via via abilitati è riportata al link: <https://www.windtre.it/wi-fi-calling-windtre/>

I nostri obiettivi ESG



BORGHI CONNESSI
entro il 2025



ALBERTO PIETROMARCHI
Sustainability
Ambassador

Responsabile
WHOLESALE

“Vogliamo
accompagnare
la crescita dei piccoli
borghi italiani grazie a
connettività
e tecnologie smart”

LINEE D'AZIONE

- Incremento della copertura della rete mobile ed eliminazione delle lacune FTTH (Fiber To The Home) con FWA (Fixed Wireless Access)
- Sviluppo di programmi di educazione rivolti alla Pubblica Amministrazione, alle imprese e ai cittadini
- Sviluppo di protocolli di intesa per l'offerta di programmi e progetti alle amministrazioni locali
- Sviluppo di servizi di connettività offerti alla comunità, come la copertura Wi-F in aree pubbliche
- Partecipazione a eventi e finanziamento di iniziative locali a beneficio delle comunità

A CHE PUNTO SIAMO

- Adesione di 77 comuni al progetto Borghi Connessi per un totale di circa 267.000 cittadini
- Attivate iniziative mirate alla transizione digitale a supporto delle Amministrazioni Locali
- Supporto nella realizzazione di eventi incentrati sul digital divide e sull'innovazione
- Ascoli Piceno: 9 eventi dedicati alla valorizzazione paesaggistica, territoriale, artistica e culturale del territorio del Piceno
- Partecipazione alla 39° Assemblea annuale di Anci



Borghi Connessi

Il progetto **Borghi Connessi**, lanciato alla fine del 2021, ha visto nel 2022 il primo anno di operatività effettiva. Obiettivo del progetto è aiutare i piccoli borghi a superare gli ostacoli culturali che talvolta frenano la diffusione delle nuove tecnologie ed innescare un viaggio verso un nuovo sviluppo più sostenibile.

Il progetto ha quattro principali aree di intervento:

- educazione alle nuove tecnologie,
- valutazione delle infrastrutture di TLC,
- sviluppo di servizi dedicati alla collettività³⁶ e consulenza one to one sui fabbisogni tecnologici.

Nell'area Education, attraverso percorsi formativi dedicati a ragazzi, anziani, piccole imprese e amministratori pubblici, le persone vengono accompagnate verso una maggiore conoscenza dei benefici delle nuove soluzioni di telecomunicazione, aprendo la via alle altre tre aree del progetto. Nel corso del 2022 hanno aderito all'iniziativa **77 comuni**, per un totale di circa **267.000** cittadini. Le scuole primarie di questi piccoli borghi sono già impegnate nei corsi di formazione dedicati ai ragazzi che frequentano la IV e V classe, mentre a fine 2022 corsi di formazione per gli anziani si erano già svolti in 21 di essi. Il dialogo istituzionale per condividere l'iniziativa "Borghi Connessi" con le amministrazioni si è sviluppato in circa 100 ore di conference e incontri interni ed esterni all'azienda volti a raccogliere le necessità digitali del territorio.



77
I comuni che
hanno già aderito
all'iniziativa Borghi
Connessi



Bomarzo è un piccolo Comune oggi al centro dell'attenzione come meta turistica ma anche come luogo in cui vivere. Da tempo la nostra amministrazione persegue la volontà di avvicinare le nuove generazioni, ma anche i più anziani, all'utilizzo delle nuove tecnologie. Anche per questo abbiamo subito accolto con entusiasmo il progetto di Wind Tre "Borghi Connessi" ed abbiamo aderito all'iniziativa.

MARCO PERNICONI
SINDACO DI BOMARZO

³⁶ Nell'ambito di tale area è stato installato un punto Wi-Fi gratuito a vantaggio di uno dei 77 comuni aderenti

GENDER PARITY



Anche se l'era post-Covid ha visto allargarsi il divario occupazionale di genere, in questi anni si sono registrate alcune importanti "conquiste": Kamala Harris è la prima donna Vicepresidente degli Stati Uniti d'America, e come tale è la prima nella linea di successione presidenziale, in Italia, Giorgia Meloni è la prima donna Presidente del Consiglio, Samantha Cristoforetti è stata nominata comandante dell'equipaggio della Stazione spaziale internazionale. In effetti **qualcosa si sta muovendo, ma non così velocemente; c'è ancora molto da fare per raggiungere una vera parità di genere in tutto il mondo.**

L'uguaglianza deve diventare una priorità globale, e richiede l'impegno di tutti per eliminare le disuguaglianze di genere e promuovere la parità in ogni aspetto della vita.

L'Italia registra alcune tendenze incoraggianti, tra cui un **maggior numero di donne ai ver-**

tici delle aziende e in politica e una **ripresa del tasso di occupazione femminile. Ma nella graduatoria globale il nostro Paese risulta 63esimo su 146 paesi monitorati sul livello di partecipazione delle donne rispetto agli uomini³⁷ negli ambiti economico e politico, salute e istruzione.**

L'Italia continua ad occupare la stessa posizione del 2021, dopo Uganda (61esima) e Zambia (62esima). A livello Europa, il nostro Paese è 25esimo su 35. Anche se l'occupazione cresce - toccando quota 60,5% lo scorso ottobre, il valore più alto dal 1977 - i tassi di occupazione di uomini e donne continuano a restare distanti: rispettivamente 69,5% e 51,4%, con un gap di genere del 18%³⁸. E il divario aumenta per i giovani fra i 15 e i 24 anni.

Occupazione ridotta, prevalentemente precaria, part-time e in settori a bassa remuneratività o poco strategici, oltre ad una crescita di

³⁷ Rapporto annuale WEF "Global Gender Gap Index", che misura in 146 Paesi il divario di genere in termini di partecipazione economica e politica, salute e livello di istruzione.

³⁸ Gender Policies Report 2022 by Inapp (Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche)



Gli anni necessari per colmare il divario globale di genere
(World Economic Forum, 2022)



Il divario di genere nei tassi di occupazione in Italia a ottobre 2022
(Inapp, 2022)



La quota di donne che, entro giugno 2026, dovrà essere rappresentata nei CdA delle società quotate in UE, secondo la direttiva Women on Boards
(Parlamento Europeo, 2022)

inattività legata a motivi familiari: tutto questo incide anche sul senso di autostima, visto che il 59% delle donne impiegate in grandi aziende non ha fiducia nelle proprie capacità di raggiungere una posizione di leadership, benché aspiri a fare carriera³⁹.

Le aziende possono svolgere un ruolo primario nell'eliminazione del divario occupazionale di genere, e l'introduzione di una politica forte ed efficace in questa direzione comporta degli

importanti benefici per l'azienda stessa. Infatti, secondo 3 su 4 dirigenti un **equilibrio di genere ai vertici della società porta a performance migliori.**

Tuttavia, sono ancora troppo poche le imprese che si sono dotate di una struttura organizzata che abbia l'obiettivo di ridurre la disuguaglianza di genere: il 68% non prevede un ruolo che favorisca l'inclusione delle donne, e solo il 21% ne prevede l'adozione nel medio termine.

Cosa significa per noi



Garantire la parità di genere nell'accesso alle opportunità di crescita, di sviluppo della carriera e di retribuzione



Promuovere la leadership femminile



Promuovere e mantenere una cultura aperta e inclusiva

³⁹ Bain & Company, 2021, "L'Italia non è (ancora) un paese per donne"

I nostri obiettivi ESG



PARITÀ DI GENERE
entro il 2025

“Vogliamo garantire la parità di genere all’ingresso e durante il percorso in azienda, in caso di promozioni o di cambiamenti di ruolo, alimentando e mantenendo una cultura aperta e inclusiva attraverso tutte le leve disponibili”

LINEE D’AZIONE

- **Percorsi di empowerment** per sostenere una cultura orientata anche alla parità di genere
- Garanzia di **uguaglianza di genere** nella promozione e in tutte le politiche retributive
- **Momenti di ascolto** dedicati per la raccolta di bisogni e aspettative
- Promozione di pratiche e politiche per **sostenere una cultura paritaria**



MANUELA GIUSTI
Sustainability
Ambassador

Responsabile
HR management
& compensation



SERGIO GONELLA
Sustainability
Ambassador

Responsabile culture,
development, inclusion
& talent acquisition

A CHE PUNTO SIAMO

- Prima Telco al mondo certificata Equal Salary
- Diversity Leaders Europe 2023 secondo Statista e il Financial Times
- Partnership con PARKS Liberi e Uguali per webinar su orientamento affettivo e identità di genere
- Partnership con il Policlinico Gemelli di Roma e l'Associazione Assolei per l'apertura del primo Centro Anti Violenza all'interno del Policlinico Gemelli di Roma
- Aumento della quota di donne dirigenti, oggi al 28%
- Avvio della prima Women Academy aziendale
- GENERATIONS 4 INCLUSION, la prima iniziativa interamente dedicata al lavoro di squadra intergenerazionale su temi di Diversità e Inclusione

Focus su Diversity & Inclusion

GRI 405-1
GRI 405-2

Nel corso del 2022 Wind Tre ha organizzato una serie di **webinar su orientamento affettivo e identità di genere** aperti a tutte le persone. Questi webinar sono stati svolti in partnership con **PARKS Liberi e Uguali**, l'associazione senza scopo di lucro che lavora con le aziende per sviluppare strategie, buone pratiche e comportamenti che rispettino la diversità e promuovano l'inclusione, con particolare attenzione alle tematiche LGBTQ+. Lo scopo di questa iniziativa è promuovere un ambiente di lavoro aperto, inclusivo e rispettoso, in cui tutte le persone possano esprimere liberamente la propria unicità e identità.

In partnership con il Policlinico Gemelli di Roma e l'Associazione Assolei, ha annunciato l'apertura del primo **Centro Anti Violenza** all'interno del Policlinico Gemelli di Roma, avvenuta il 2 marzo 2023. Un gesto di vicinanza e umanità, testimone di un impegno concreto nel tempo e che sarà accompagnato da iniziative di formazione digitale e attività di consapevolezza riguardo violenza, con un focus specifico sulla violenza digitale, in linea con le iniziative dell'azienda dedicate alla responsabilità digitale.

Nel corso del 2022 Wind Tre ha anche avviato e implementato la prima **Women Academy** aziendale dedicata all'empowerment delle donne e a sostenere la loro crescita personale

e professionale. I percorsi “Women Academy” e “Women Academy 4 Executives” hanno coinvolto un totale di 200 persone (Executives, People Managers e Professionals) con l'obiettivo di aiutare le donne a sviluppare una maggior consapevolezza di sé, comprendere i pregiudizi di genere e la loro influenza e costruire un percorso di carriera, concordante con la propria identità e il proprio ciclo di vita.

Il totale della formazione erogata ha superato le 2.500 ore.

In linea con il Goal 6 del proprio Piano ESG, anche nel 2022 Wind Tre ha partecipato a numerosi progetti con focus sulla parità di genere, soprattutto in ambito STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics). Nell'ottica di valorizzare il talento delle giovani ragazze all'interno delle facoltà STEM, Wind Tre collabora con numerose università, mettendo in campo programmi di education e hiring focalizzati sul talento femminile: testimoni di questo impegno sono i progetti “**Data Girls**”, in partnership con la LUISS Business School e il “**Technology Operations Growing Camp**”, che ha visto alla fine del 2022 il completamento della sua seconda edizione in partnership con l'Università Federico II di Napoli e la Sapienza di Roma. Wind Tre, inoltre, è socia sostenitrice di **Valore D**, la prima associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e lo sviluppo di una



2500
Le ore di formazione erogata con la prima Women Academy aziendale



cultura inclusiva in azienda, ed è impegnata, anche grazie alla propria partnership con **Minima Moralia**, nell'equa rappresentazione di uomini e donne nella comunicazione e in tutti gli eventi a cui prendono parte le persone dell'azienda.

La funzione aziendale che si occupa di Diversity & Inclusion ha il compito di guidare la società verso il raggiungimento degli obiettivi in termini di parità di genere e inclusione sociale.

Tra le sue responsabilità:

- **definire la strategia** ed i piani aziendali in tema di Diversity & Inclusion, in linea con il purpose, i valori, il posizionamento del Brand, i piani di sostenibilità e coerentemente con le linee guida definite dal Gruppo;
- **assicurare la coerenza di processi e attività aziendali con i principi di equità, pari opportunità, diversità ed inclusione** – in considerazione di tutte le dimensioni chiave, quali ad esempio di genere, etnia, età, religione, disabilità ed orientamento affettivo;
- assicurare l'implementazione della strategia e dei **piani di Diversity & Inclusion** anche incentrati al raggiungimento del benessere organizzativo aziendale, in collaborazione con gli enti aziendali competenti in relazione alle iniziative e ai processi interessati;

- assicurare la promozione di progetti, azioni ed analisi volti a **migliorare le condizioni di lavoro per le persone con disabilità all'interno dell'azienda** attraverso il Disability Hub.

Per promuovere una cultura aperta e inclusiva, Wind Tre stimola il dialogo, la cooperazione e il feedback tra i le proprie persone appartenenti a generazioni diverse.

Per farlo, nel 2022 è stato lanciato **GENERATIONS 4 INCLUSION**, la prima iniziativa Wind Tre interamente dedicata al lavoro di squadra intergenerazionale su temi di Diversità e Inclusione come: parità di genere, età e generazioni, genitorialità e caregiving, disabilità, LGBTQ+, linguaggio e comportamenti inclusivi.

Generations 4 Inclusion ha coinvolto 72 dipendenti raggruppati in 12 team eterogenei e inclusivi, rappresentativi di tutte le età, generi, competenze e dipartimenti.

Ogni team ha lavorato su un tema specifico di D&I, con l'obiettivo di sviluppare progetti e proposte concrete in linea con il purpose, i valori e gli obiettivi aziendali. Tutti i progetti sono stati presentati e valutati nel primo Q del 2023 da una giuria interna che ha stabilito quale verrà sviluppato all'interno dell'azienda. Gli ambiti dei progetti vincitori sono LGBTQ+ e Inclusività di linguaggio e comportamenti; i progetti verranno implementati nel corso del 2023.

Incidenza femminile per livello contrattuale (%) [GRI 405-1b]	2022	2021	2020	2019	2018
Impiegati	52%	52%	51%	51%	50%
Quadri	27%	27%	26%	26%	25%
Dirigenti	28%	28%	26%	23%	22%
Totale	49%	49%	48%	48%	47%

Diversità di genere [GRI 405-1a]	2022	2021	2020	2019	2018
Donne nel CdA	14%	17%	17%	17%	0%
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne nel Comitato Esecutivo	11%	14%	14%	14%	13%
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne in posizioni di senior leadership	28%	28%	26%	23%	22%
30-50 anni	30%	43%	50%	61%	59%
> 50 anni	70%	57%	50%	39%	41%
Donne assunte	40%	43%	49%	48%	54%
< 30 anni	71%	65%	60%	66%	67%
30-50 anni	29%	29%	30%	33%	33%
> 50 anni	0%	6%	10%	2%	0%

Rapporto stipendio base e retribuzione uomo/donna [GRI 405-2]						
Livello	Roma	Rho	Pozzuoli	Ivrea	Palermo	Totale Azienda (Incluse sedi minori)
3	1,00	-	-	-	1,05	1,01
4	1,05	-	-	-	-	1,03
5	0,97	1,01	1,00	0,99	0,99	1,00
6	0,96	0,98	0,97	0,96	1,02	0,98
7	0,93	0,96	0,95	0,95	0,87	0,95
Q	0,99	0,95	0,82	1,00	1,05	0,97

I riconoscimenti ottenuti

Grazie all'analisi delle attività svolte nel 2022, Wind Tre è stata certificata per il 5° anno consecutivo **Top Employer Italy**, riconosciuta per l'eccellenza delle pratiche HR nello sviluppo e nel benessere delle persone. Tra le categorie ispezionate, il punteggio 'Diversity and Inclusion' per Wind Tre (98,57%) ha ampiamente superato (+19,03%) il punteggio di riferimento delle altre 141 Top Employer Companies in Italia (79,54%).

Wind Tre è stata, nel 2022, **la prima TELCO al mondo certificata Equal Salary**. Il riconoscimento, conferito dalla EQUAL-SALARY Foundation a valle di un percorso di audit volontario che si è svolto tra maggio e dicembre 2021, è basato su una rigorosa metodologia sviluppata con la collaborazione dell'Università di Ginevra e ha previsto il coinvolgimento della società PwC in attività di verifica che verranno ripetute periodicamente anche nei prossimi anni.

La certificazione rileva l'assenza di gap retributivo tra donne e uomini con uguali qualifiche e mansioni, ed è il frutto dell'impegno pluriennale nelle politiche di Diversity & Inclusion dell'azienda.

La Certificazione è valida per 3 anni ed ogni anno Wind Tre partecipa ad un riesame di monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni correttive individuate durante il primo audit.

L'ottenimento della Equal-Salary Certification, traguardo importante per Wind Tre, è stato comunicato a marzo del 2022 attraverso una importante campagna stampa, con la pubblicazione di contenuti originali con il contributo di alcuni colleghi, uomini e donne, che si sono prestati per rappresentare il tema.

Nel 2022 Wind Tre è stata riconosciuta e certificata, attraverso la metodologia del social listening, da Statista e "Buone Notizie" del Corriere della Sera come **Italy's Best Employer**, tra i migliori 400 datori di lavoro più apprezzati e consigliati dai lavoratori italiani come luoghi in cui è maggiormente desiderabile lavorare.

Wind Tre è stata ancora riconosciuta come **Diversity Leaders Europe 2023** (Statista & Financial Times) identificata tra i datori di lavoro che dimostrano una notevole leadership in materia di diversità e inclusione e **inserita tra le 850 Aziende Leader della Diversità in Europa e tra le sole 42 aziende italiane**.

A maggio 2022, Gianluca Corti, Co-CEO Wind Tre è stato insignito del **CEOforLIFE AWARDS**, il noto premio riservato agli Amministratori Delegati che stabiliscono nuovi standard di eccellenza con iniziative di sostenibilità, relativamente a progetti che promuovono la parità di genere.



EQUAL SALARY

Wind Tre è la prima TELCO al mondo ad essere certificata



INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ



Il 15% della popolazione mondiale - pari a circa un miliardo di persone - sarebbe coinvolto da una qualche condizione di disabilità. Il che fa di queste persone la più grande comunità al mondo suscettibile di "inclusione", dopo quella relativa al genere. In Italia sono 3 milioni e 100 mila le persone (pari al 5,2% della popolazione) a soffrire di limitazioni considerevoli, per problemi di salute di vario genere, nello svolgimento delle abituali attività quotidiane⁴⁰.

L'inclusione delle persone con disabilità è un impegno che sempre più aziende stanno abbracciando, consapevoli che la costruzione di un luogo di lavoro inclusivo ed accogliente per qualsiasi lavoratore consiste in un vero e proprio percorso. Tuttavia, la strada da percorrere è ancora lunga: oggi il **40% delle persone con disabilità non si sente adeguatamente valorizzato** nella propria azienda e il 46% non ritiene l'azienda in cui lavora un posto in cui esprimere al massimo il proprio potenziale⁴¹.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), nella missione 5 "Inclusione e coesione", prevede **misure specifiche a favore delle persone con disabilità**, per favorire il maggior grado di autonomia possibile e una effettiva integrazione nella società. Inoltre, il Piano sottolinea la necessità di progettare e costruire ambienti secondo criteri che valorizzino l'inclusione e favoriscano la fruizione di tutti i possibili utenti.

Inail sta conducendo una ricerca su ambienti di lavoro sicuri e accessibili, con l'obiettivo di individuare **misure e tecniche capaci di incrementare la sicurezza nei luoghi di lavoro, agendo su ambiente fisico, prodotti e tecnologie**, affinché siano strumenti di inclusione e non barriere. Lo studio intende mettere in luce il rapporto che intercorre tra le diverse esigenze dei lavoratori, individuando i possibili ostacoli cognitivi, fisici e sensoriali per formulare le soluzioni necessarie a migliorare i livelli di salute e sicurezza di tutti i lavoratori.

⁴⁰ Inail: News 06.03.2023

⁴¹ Dynamo Academy: Persone con disabilità, il 40% non si sente valorizzato come individuo nella propria azienda, 2021



OLTRE **3** MILIONI

Le persone in Italia a soffrire di limitazioni a causa della salute
(Istituto Piepoli, 2022)



35%

Il tasso di occupazione delle persone con disabilità in Italia, contro la media europea del 50%
(Eures, 2022)



OLTRE **1** MILIARDO

Le persone con disabilità nel mondo nel 2021
(WHO, 2021)

Su questa spinta, è nata la collaborazione dell'Inail con l'Ordine degli Architetti di Roma, che ha avviato l'Osservatorio per l'accessibilità.

Una delle principali difficoltà è che le disabilità possono essere molto diverse tra loro e non tutte sono evidenti. Spesso le disabilità sopraggiungono durante l'arco di vita di una persona e frequentemente si tratta di disabilità invisibili, che non vengono riconosciute come tali⁴².

Nel 2021, il settore delle Telecomunicazioni ha fatto un importante passo avanti per assicurare l'inclusione dei soggetti portatori di disabilità.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha adottato infatti una nuova delibera sulle

agevolazioni tariffarie per la rete fissa e mobile, integrata nel 2023, e tra i destinatari oggi sono inclusi anche i soggetti con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, oltre ai non udenti e non vedenti⁴³.

Infine, **l'innovazione tecnologica e il ricorso all'Intelligenza Artificiale favoriscono lo sviluppo di strumenti e servizi che facilitano l'accesso al digitale per tutte le persone**. Ad esempio, le tecnologie di computer vision aiutano le persone non vedenti a percepire più facilmente il mondo circostante, o il riconoscimento vocale e strumenti di traduzione permettono alle persone non udenti di leggere in tempo reale. In aggiunta, i nuovi sistemi di robotica saranno in grado di supportare le persone con una mobilità ridotta.

Cosa significa per noi



Ascoltare e reagire prontamente ai bisogni delle persone affette da disabilità



Rendere i nostri canali digitali accessibili a tutti



Offrire alle persone affette da disabilità un ambiente di lavoro su misura delle loro esigenze

⁴² Fondazione ISTUD: Disabilità e Lavoro, 2021

⁴³ AGCOM: Delibera 290/21/Cons, 2021

I nostri obiettivi ESG



ACCESSIBILITÀ DIGITALE
PER LE PERSONE CON DISABILITÀ
entro il 2024



MIRKO RUGARLI
Sustainability Ambassador

Responsabile
customer experience
& data analytics

“Vogliamo garantire che le informazioni e gli strumenti di assistenza forniti da Wind Tre ai clienti, siano facilmente accessibili alle persone con disabilità”

LINEE D'AZIONE

- Rendere i canali digitali dell'azienda pienamente accessibili alle persone con disabilità
- Comunicazione e reportistica accessibile attraverso l'uso di sottotitoli e della Lingua dei Segni Italiana
- Ampliamento del portfolio di offerte con soluzioni dedicate alle persone con disabilità
- Realizzazione di un'assistenza clienti accessibile alle persone con disabilità

A CHE PUNTO SIAMO

- Creazione del Disability Hub interno per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti dai dipendenti
- Resa disponibile un'offerta non udenti, non vedenti e una linea d'assistenza dedicata
- Migliorato l'indice di accessibilità sui touchpoint digitali e sui siti Wind Tre, Very, Wind Tre Business fino al 75%

Accessibilità digitale

Migliorare l'accessibilità digitale ai servizi Wind Tre da parte delle persone con disabilità visiva o motoria è oggetto di uno degli obiettivi dell'ESG Plan dell'azienda. Conformemente alle linee di azione di questo goal, nel corso del 2022 sono stati effettuati interventi specifici sui touchpoint digitali e sui principali siti web gestiti dall'azienda: Wind Tre, Very, Wind Tre Business e Wind Tre Group. Su tutti questi siti sono stati indirizzati sviluppi dedicati e introdotti plugin di accessibilità, offrendo così un'ampia gamma di funzioni di accessibilità gestibili direttamente dall'utente (capaci di rendere le pagine web più facili da percepire,

comprendere e navigare per gli utenti con disabilità). Grazie a questi interventi l'azienda ha più che raddoppiato l'accessibilità⁴⁴ dei canali digitali Wind Tre per le persone con disabilità. Tra gli interventi effettuati Wind Tre ha migliorato le linee guida della tavolozza dei colori digitali all'interno di Design System Management affinché fossero completamente accessibili agli utenti ipovedenti. Nel corso del 2023 l'azienda si impegna a mantenere un focus sui touchpoint web (Wind Tre.it, Verymobile.it, Windtrebusiness.it), con l'obiettivo di aumentarne ulteriormente l'accessibilità.

I servizi dedicati

Per formalizzare l'impegno di Wind Tre in materia di inclusione delle disabilità nel 2020 grazie al disability manager di Wind Tre, è stato avviato un tavolo di lavoro con FISH Onlus-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 Wind Tre, in modo che siano accessibili a tutti. Con il supporto degli esperti, Wind Tre 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. Per migliorare la qualità della vita e la sicurezza quotidiana di anziani e persone con disabilità Wind Tre ha inoltre messo a disposizione l'offerta 'Full Care'. L'offerta si compone di minuti illimitati voce e Internet e del bracciale per il monitoraggio della salute Comarch Life Wristband, grazie al quale è possibile monitorare il battito cardiaco, essere sempre geolocalizzati

e avviare una chiamata di emergenza con un semplice 'tocco' sul display. A settembre 2022 Wind Tre ha aggiunto una nuova offerta per i dipendenti Wind Tre che prestano assistenza agli anziani, offrendo uno sconto per l'acquisto del nuovo device Comarch Life Wristband, il braccialetto intelligente che migliora la sicurezza delle persone e dà la possibilità di essere più indipendenti nella vita quotidiana. Per i dipendenti Wind Tre, la soluzione Full Care è venduta al prezzo speciale di 4,99€ al mese, invece di 8,99€ al mese, ed include Minuti illimitati, 500MB, 200SMS, lo smart device e la app dedicata. Infatti, il braccialetto è connesso all'app Comarch Care Mate per monitorare i principali parametri vitali, come il battito cardiaco e i passi effettuati, ed è collegato a 2 numeri di emergenza che sono chiamati in automatico in caso di necessità.



COMARCH LIFE WRISTBAND
Il bracciale Wind Tre che permette monitoraggio del battito cardiaco, la geolocalizzazione e l'avvio di chiamate di emergenza

44 Il livello di accessibilità è stato verificato da società terza indipendente con un indicatore di sintesi che tiene conto delle features implementate e della loro rilevanza relativa con un valore pari al 75%.



Disability Hub e altre iniziative interne

AL TUO FIANCO

L'iniziativa Wind Tre che supporta i dipendenti con necessità di carattere socioassistenziale

Wind Tre fin dal 2019 ha istituito il ruolo del **Disability Manager** e creato dal punto di vista organizzativo **un focus sui progetti volti a migliorare le condizioni di lavoro e l'utilizzo di strumenti tecnologici delle persone con una o più disabilità**. Si tratta di un focus che viene esercitato sia verso i dipendenti che verso l'esterno dell'azienda, con un impegno nello sviluppo di progetti, partnership e servizi rivolti a semplificare la vita quotidiana delle persone. Attraverso la sezione **Disability Hub**, che si trova all'interno dell'intranet dell'azienda, ogni persona di Wind Tre può inviare segnalazioni o richieste di supporto o trovare informazioni e articoli su tematiche legate alla disabilità.

Inoltre, anche nel 2022 è proseguito l'impegno dell'azienda nel supporto di chi all'interno di

Wind Tre ha necessità di carattere socioassistenziale per sé o per un proprio familiare attraverso l'iniziativa **Al Tuo Fianco** che mette a disposizione **un esperto all'interno della rete di servizi sia pubblici che privati**.

I dipendenti che si trovano ad affrontare situazioni difficili nell'assistenza a familiari anziani o con disabilità ottengono così un supporto nella ricerca e nella prenotazione di soluzioni di assistenza domiciliare o di soggiorni presso strutture assistenziali. Allo stesso tempo vengono fornite anche informazioni su pratiche burocratiche quali richieste di accompagnamento, invalidità e accreditamento presso il Sistema Sanitario Nazionale.

Nel 2022 si sono avvalsi di tale servizio circa 25 lavoratori.



PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ

Secondo il sondaggio condotto ogni anno da Edelman, le aziende sono **l'unico ente oggi che conserva la fiducia dei cittadini**, con un punteggio di 61/100, mentre governi, NGO e media rimangono sotto la soglia dei 60 punti⁴⁵.

Le imprese hanno quindi un ruolo fondamentale nel supportare le comunità in cui operano, in quanto possiedono gli strumenti per il loro sviluppo. Questo è il significato racchiuso nel concetto di **shared value**, un approccio basato su un rapporto di interdipendenza tra la competitività delle aziende e il benessere delle comunità nelle quali esse operano.

In Italia l'interesse delle aziende a contribuire socialmente ed economicamente allo sviluppo delle comunità cresce di anno in anno. Secondo i dati del 10° Rapporto CSR sull'impegno sociale, economico e ambientale delle aziende in Italia, presentati dall'Osservatorio Socialis⁴⁶, il 96% delle aziende italiane dichiara di aver

speso quasi 300mila euro all'anno in attività di Corporate Social Responsibility: in totale **2 miliardi e 162 milioni di euro** nel 2021. I valori di responsabilità sociale d'impresa sono imprescindibili e fondamentali per stare meglio sul mercato in un mondo che cambia.

Condividere il valore creato da un'azienda con la propria comunità comporta quindi benefici anche per l'impresa stessa. Da un lato, aumenta l'engagement degli stessi dipendenti nei confronti del proprio datore di lavoro, i quali si sentono più soddisfatti e legati all'azienda, e dall'altro lato rafforza la **resilienza dell'impresa** al cambiamento. Infatti, le imprese maggiormente coesive, durante la pandemia, hanno subito una riduzione di fatturato minore rispetto alle imprese non coesive e si presentano più preparate per la nuova Transizione 4.0⁴⁷.

⁴⁵ Edelman (2021), Trust Barometer

⁴⁶ Osservatorio Socialis 2022

⁴⁷ I Quaderni Symbola (2021): Coesione è competizione

61/100

L'indice globale di fiducia nei confronti delle aziende nel 2022
(Edelman Trust Barometer, 2022)

+20%

L'aumento del valore delle donazioni effettuate dai cittadini italiani nel 2022 rispetto al 2021
(Dati Bva, Doxa 2022)

13%

L'incremento di produttività delle aziende che hanno abbracciato un programma di CSR ben strutturato
(Submittable, 2021)

Cosa significa per noi



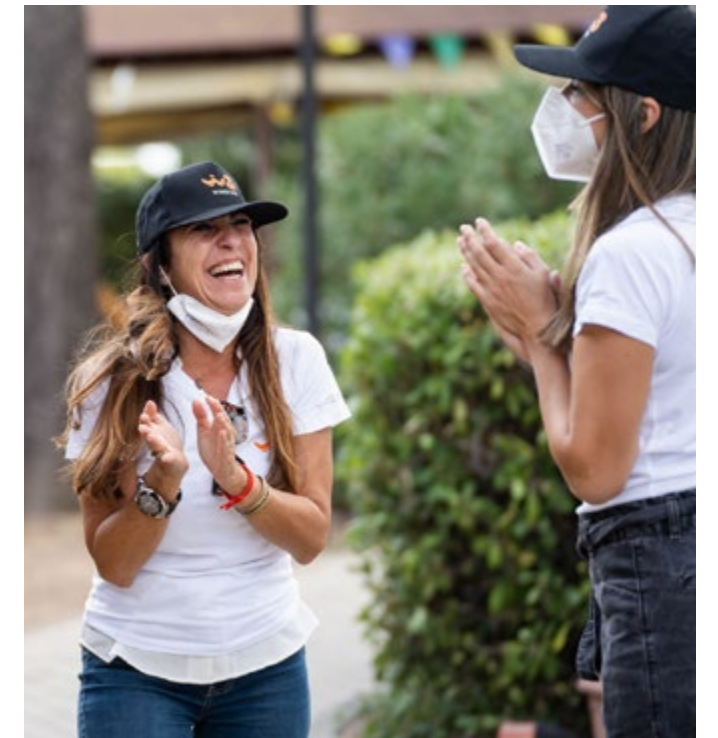
Sostenere le comunità nelle quali operiamo, anche attraverso progetti di responsabilità sociale



Coinvolgere i nostri clienti in iniziative e progetti di sostegno sociale a fianco di organizzazioni no-profit, mettendo a disposizione le nostre infrastrutture



Stimolare il coinvolgimento attivo delle nostre persone nelle iniziative di solidarietà promosse dall'azienda



Insieme siamo più forti

Wind Tre mette a disposizione le proprie infrastrutture di rete degli Enti del Terzo Settore (ETS) per numerose raccolte fondi per cause benefiche, come il servizio di raccolta fondi solidale agli Enti del Terzo Settore (ETS) e iniziative specifiche di “cause related marketing”.

Attraverso il servizio di raccolta solidale, svolto in collaborazione con gli altri operatori italiani di telefonia, 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 2022, Wind Tre ha raccolto e versato oltre **3 milioni di euro**, fornendo il servizio di raccolta agli enti del terzo settore per **80 iniziative in ambito sociale e umanitario**.

Per quanto riguarda le persone Wind Tre, l'azienda stimola il loro coinvolgimento attivo nelle iniziative di solidarietà promosse, sia in termini di partecipazione diretta che in termini di scelta condivisa. Tra le iniziative proposte nel 2022 si segnalano le seguenti.

- **Sport Senza Frontiere** – A marzo ed aprile le persone Wind Tre hanno potuto partecipare alle maratone solidali “a staffetta” di Roma e Milano sostenendo i progetti di inclusione sociale rivolti ai bambini in condizioni di disagio socioeconomico promossi dalla onlus.
- **Race For the Cure** – A maggio, come da molti anni, le persone Wind Tre hanno partecipato a Roma alla Race For the Cure, per sensibilizzare e raccogliere fondi per la lotta al tumore al seno. Wind Tre ha effettuato una “matching donation” pari all'importo raccolto dai dipendenti con le loro iscrizioni.
- **Croce Rossa Italiana e Avis** - Wind Tre ha organizzato come ogni anno alcune giornate dedicate alla donazione del sangue coinvolgendo tutte le persone Wind Tre. Un piccolo gesto di solidarietà con impatti importanti.
- **Charity Hub** – È la sezione dedicata nell'intranet aziendale dove è possibile trovare alcune onlus e associazioni con le quali Wind Tre collabora, promosse con campagne di comunicazione interna periodiche.

- **Made in carcere** – Lo scopo principale di Made in Carcere è di diffondere la filosofia della “Seconda Opportunità” per le Donne Detenute e della “Doppia vita” per i tessuti. Per questo motivo Wind Tre ha deciso di donare a questa organizzazione le precedenti divise dei suoi addetti alle vendite per il riutilizzo del tessuto e la rivendita del prodotto rigenerato.

MADE IN CARCERE® New Philosophy and Life Style

Made in Carcere ha sempre avuto come scopo il voler diffondere la filosofia della “Seconda Opportunità” per le Donne Detenute e della “Doppia vita” per i tessuti. Sono fondamentali per noi le collaborazioni con aziende che fanno propri i nostri principi e ci aiutano a diffondere i messaggi di speranza, di concretezza e solidarietà, ma anche di libertà e rispetto dell'ambiente.

LUCIANA DELLE DONNE
MADE IN CARCERE

Più in generale per coinvolgere i propri dipendenti e mostrare la propria vicinanza alla comunità Wind Tre promuove ogni anno **Insieme si Può**, il progetto che permette a tutte le persone Wind Tre di **proporre e votare tramite la intranet aziendale le iniziative di solidarietà destinate a ricevere un contributo da parte dell'azienda**.

L'edizione 2022 ha visto quattro progetti premiati:

- **“Water Blue”**, promosso dalla onlus **“L'ABILITÀ”**, progetto rivolto a bambini e bambine con disturbo dello spettro autistico che offre corsi di attività motorie in acqua.
- **“La Casa dell'Amicizia”**, promosso dalla **Comunità di Sant'Egidio**, accoglie e sostiene i minori provenienti dall' Ucraina fuggiti dalla guerra o in condizioni disagiate, immigrati e non.
- **“3R_Made in Carcere: New Philosophy and life Style”**, promosso da **Made In Carcere**, vuole rendere l'esperienza di Made in Carcere un modello d'impresa replicabile ad altre piccole realtà del Terzo Settore che stanno muovendo i primi passi nel mondo dell'economia sociale.

- **“Comunicazione ed Autismo”**, progetto promosso dalla onlus **Il Filo Dalla Torre**, è rivolto all'acquisto di strumenti tecnologici e di nuova generazione per sostenere le persone autistiche nella vita quotidiana e nella comunicazione con le persone che sono parte della propria vita.

In linea con l'esigenza di mantenere aggiornate le persone sulle attività introdotte da tutte le funzioni aziendali sui temi ESG, confermando una prassi consolidata dal 2020, con cadenza bimestrale **tutti i dipendenti Wind Tre** ricevono una **Newsletter della sostenibilità**.

La Newsletter contiene aggiornamenti sulle molteplici iniziative in corso, suggerimenti utili a favorire l'ingaggio delle persone e aggiornamenti e news sui temi cari all'azienda, con editoriali da parte dei manager e interventi di personaggi di spicco nel campo della sostenibilità.

In tema di volontariato aziendale, infine, nella seconda parte dell'anno la Direzione External Affairs & Sustainability è stata coinvolta in un'attività di **team building solidale** presso la sede dell'Associazione KIM, casa-famiglia che da 25 anni si impegna ad ospitare e garantire il diritto alla cura di bambini gravemente malati e che non hanno alcuna possibilità di essere curati nel loro Paese di origine.

Dotati di guanti, cesoie, pennelli, spazzoloni e pennarelli, suddivise in piccoli gruppi, le persone della direzione hanno svolto alcuni lavori di manutenzione e pulizia della struttura e fatto divertire i piccoli ospiti della Associazione giocando e disegnando con loro.

L'attività è stata promossa internamente con lo scopo di stimolare anche gli altri dipartimenti ad organizzare attività di volontariato sociale ed ambientale.

Da quasi ventisei anni abbiamo scelto di essere al fianco dei bambini malati impugnando la bandiera del Diritto alla Cura. Una sfida che possiamo portare avanti solo con altri compagni di strada, come gli amici di Wind Tre. La sinergia con le aziende che esprimono il meglio del nostro Paese è infatti un nodo prezioso della nostra rete, non solo per il sostegno concreto alla nostra missione sia in termini economici sia di professionalità, ma anche come percorso di crescita reciproca e di condivisione di una grande responsabilità sociale nei confronti di chi ci chiede aiuto.

SALVATORE RIMMAUDO
ASSOCIAZIONE KIM

Più vicini alla popolazione Ucraina

Wind Tre è vicina alla popolazione ucraina che da oltre un anno sta combattendo per la libertà. A partire da marzo 2022 Wind Tre ha permesso a tutti i clienti consumer e business di continuare a comunicare con familiari e amici mettendo a disposizione **minuti illimitati gratuiti verso l'operatore Ukraine Kyivstar**⁴⁸. Dal 12 maggio 2022 inoltre, in collaborazione con Comdata e Caritas Diocesana Montepulciano, Wind Tre ha inaugurato un servizio di **Front Line 159 mobile dedicato agli utenti di nazionalità ucraina**. A rispondere ai clienti sono i rifugiati ospitati da Caritas Diocesana Montepulciano che, dopo un percorso di formazione,

sono in grado rispondere, nella loro lingua madre, alle chiamate effettuate dai propri connazionali in possesso di una SIM Wind Tre. Per Tommaso Vitali, direttore Marketing Consumer “con questa iniziativa, Wind Tre conferma la propria vicinanza alla popolazione ucraina in questa situazione di emergenza. Il progetto ha per noi un duplice valore sociale, perché oltre a favorire l'integrazione delle persone che sono state assunte da Comdata, ci permette di rendere più accessibili i servizi di assistenza per i nostri clienti di nazionalità ucraina, che ora possono comunicare con il customer care nella loro lingua madre.”



MINUTI ILLIMITATI

Per supportare la popolazione Ucraina Wind Tre ha messo a disposizione dei clienti minuti illimitati per continuare a comunicare con familiari e amici

⁴⁸ L'iniziativa, che è proseguita per tutto il 2022, al momento della stesura di questi testi era stata prorogata fino al 31 marzo 2023



15%

Le aziende italiane che erogano ai propri dipendenti formazione in materia ICT, 5% in meno rispetto alla media europea (CE, 2022)



13,4%

Le imprese con almeno 10 addetti che impiegano specialisti ICT, contro il 21% della media Ue27. Erano il 12,6% nel 2020 (Istat, 2023)



70%

La percentuale di adulti europei tra i 16 e i 74 anni che al 2025, secondo gli obiettivi europei, dovranno possedere almeno le competenze digitali di base (54% nel 2021) (CE, 2022)

La **formazione continua** dei professionisti in ambito lavorativo è ormai un elemento imprescindibile per le organizzazioni. Sul fronte delle politiche attive, un contributo è stato dato dal Fondo Nuove Competenze, che nel 2022 è stato rifinanziato per un miliardo di euro. Ma un ruolo importante per stimolare lo sviluppo di nuove skills è in capo alle stesse aziende. Gli operatori di Telecomunicazioni, ad esempio,

possono dare un importante contributo, mettendo a disposizione esperienza e know-how sviluppato sul campo. Diventa dunque importante ragionare in un'ottica di **collaborazione tra pubblico e privato**, lavorando insieme in un'unica direzione, perché il rafforzamento delle competenze digitali e lo sviluppo del capitale umano sono alla base di una trasformazione digitale inclusiva e davvero incisiva.

Cosa significa per noi



Supportare i giovani e le loro famiglie nelle sfide di un'istruzione sempre più ibrida, tra digitale e fisico



Sostenere programmi di formazione per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze



Promuovere tra i giovani l'apprendimento digitale continuo



Individuare e far crescere i giovani talenti



Preparare le persone di Wind Tre ad affrontare le sfide del futuro



APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO

La trasformazione digitale in atto coinvolge ogni aspetto della vita e sta cambiando anche il mondo del lavoro. **Le competenze digitali sono ormai essenziali, aziende e istituzioni si aspettano che la maggior parte dei propri dipendenti le padroneggi.**

L'Italia sconta ancora un ritardo sul fronte delle digital skills. In base all'Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2022, **solo il 46% della popolazione possiede competenze digitali di base**, un dato al di sotto della media UE, che è pari al 54%. Inoltre, in Italia la percentuale di laureati in ICT è molto bassa e gli specialisti in queste discipline sono solo il 3,8% degli occupati totali, dato ancora una volta inferiore rispetto al resto d'Europa. Parallelamente **solo il 15 % delle imprese italiane eroga ai propri dipendenti formazione in materia ICT**, cinque punti percentuali al di sotto della media UE⁴⁹.

La carenza di digital skill rappresenta il principale ostacolo allo sviluppo di progetti di Intel-

ligent Manufacturing e di Smart Agriculture. Il settore manifatturiero, ad esempio, necessita di competenze di intelligenza artificiale, Machine learning, Data Science e Project Management, oltre che di "soft skills" come la multidisciplinarietà e l'imprenditorialità.

Il nostro Paese ha avviato una Strategia nazionale per le competenze digitali attuata attraverso un Piano Operativo adottato nel dicembre 2020, che identifica 111 iniziative e stabilisce milestones e target da raggiungere **entro il 2025**, tra cui quello di **dotare il 70% della popolazione di competenze digitali di base**, triplicare il numero di laureati ICT, duplicare la popolazione in possesso di competenze digitali avanzate.

Da una prima valutazione di attuazione, effettuata dal Governo nel 2021, emergono progressi generali, occorre quindi proseguire su questa strada e continuare ad agire su tutti i fronti: dall'alfabetizzazione digitale alla riqualificazione, dal miglioramento delle competenze della forza lavoro all'istruzione di eccellenza.

49 Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2022, Italia

I nostri obiettivi ESG



PERSONE 100% “FUTURE READY”
entro il 2025



SERGIO GONELLA
Sustainability
Ambassador

Responsabile culture,
development, inclusion
& talent acquisition

“Vogliamo preparare le persone di Wind Tre ad affrontare le sfide del futuro, sostenendo la loro occupazione e investendo nell’apprendimento continuo”

LINEE D’AZIONE

- **Sviluppare il digital mindset e aggiornare le competenze** delle persone per affrontare le sfide del futuro
- **Riqualificare** e aggiornare le competenze in base alle necessità del mercato
- Stimolare la cultura del **continuo apprendimento e autosviluppo**
- Promuovere la **personalizzazione della formazione** in base alle esigenze e attitudini individuali

A CHE PUNTO SIAMO

- Oltre 385.000 ore di formazione erogate nel solo 2022
- Identificate 28 aree di competenze (hard e soft) cruciali per il futuro
- Ingresso nella compagine societaria del POLIMI Graduate School of Management

Lo sviluppo continuo delle competenze

GRI 403-5 GRI 404-1 GRI 404-2

Sono proseguiti nel 2022 i programmi dedicati alla formazione di competenze di natura **tecnica, digitale, normativa, linguistica** e quelli legati allo **sviluppo tecnologico** e alle **competenze trasversali**, disponibili per tutti i dipendenti sia per ruolo che per fascia di età.

Per quanto riguarda le competenze specialistiche, Wind Tre ha individuato alcuni filoni principali di intervento di formazione trasformativa su temi specifici che comprende ad esempio Business Analysis, Six Sigma Green Belt, Webinar e-commerce & Phygital experience, Project Management e molti altri.

Altro filone da menzionare è l’**Insourcing training** che ha l’obiettivo di trasferire internamente competenze specialistiche verticali permettendo di effettuare il reskilling di numerose professionalità. Attraverso percorsi formativi progettati ad hoc i partecipanti, dell’area Technology e Commercial, sono in grado di svolgere nuove e diverse attività che in precedenza venivano svolte da fornitori e consulenti esterni. Di seguito alcuni dei principali progetti insourcing:

- **House Agency (ATL):** è stata internalizzata un’agenzia creativa che si occupa della gestione e dello sviluppo creativo delle attività di comunicazione Above The Line di Digital Advertising, per tutti i mercati e per tutti gli stakeholder interni;
- **Coverage maintenance:** il focus del training ha permesso di trasmettere conoscenze per la manutenzione per i siti a copertura speciale (tunnel, special site indoor...);
- **Service Now:** attività di configurazione e implementazione di requisiti e flussi di lavoro sulla piattaforma “Service Now”, per supportare i processi gestiti dalla piattaforma in service e tutte le funzioni aziendali che ne fanno uso;
- **HIRO/ORIH:** attività di supervisione di rete e primo livello di troubleshooting per le attività residuali non automatizzate e IT Service Desk.

Nell’ambito della **Direzione Technology**, sono stati proposti diversi moduli di formazione orientati all’**acquisizione di nuove capacità tecnologiche**, tra i quali il ciclo di webinar “dal Machine al deep learning”, e moduli su Data breach, IOT, Ultra broadband, Triple Reality, ICT training, Mater 5G, Amazon, UniversITy.

Per quanto riguarda invece le competenze trasversali, sono stati potenziati i comportamenti del modello di Cittadinanza.

Questo modello ispira i comportamenti dei dipendenti Wind Tre, è la guida dell’agire quotidiano nei processi orientati alle persone attraverso l’adozione del nuovo modello dello **Human Working**. Partendo dall’ascolto delle esigenze della popolazione aziendale è emerso il desiderio di estendere il lavoro flessibile anche oltre la fase della pandemia, ma per ottenere un buon equilibrio vita-lavoro e diritto alla disconnessione, abbiamo dovuto progettare programmi di formazione dedicati per tutte le persone Wind Tre.

Nel 2022 è stato rinnovato il programma **Digital Mindset & Transversal Skills** che ha l’obiettivo di sviluppare la mentalità Digital, fornendo un programma di formazione personalizzato sulle competenze digitali e di innovazione. L’iniziativa ha l’obiettivo di preparare le persone di Wind Tre alle **sfide imposte dalla trasformazione digitale** e di sviluppare le competenze necessarie attraverso un percorso di formazione pluriennale che coinvolge tutta la popolazione aziendale ed è svolto in collaborazione con il MIP, la Business School del Politecnico di Milano. È stato inoltre delineato un progetto formativo sui temi di Cyber Security, rivolto a tutta la popolazione aziendale e sviluppato in partnership con il MIP, il cui obiettivo è promuovere e diffondere una «cultura della cyber security» a tutti i livelli. È sempre disponibile la **formazione delle competenze soft, trasversali e linguistiche**, aperta a tutti i dipendenti di Wind Tre e disponibile sulla **piattaforma digitale ConversatiON**. Inoltre, dopo aver ascoltato le esigenze ed i suggerimenti dei dipendenti, Wind Tre ha creato un nuovo programma formativo dedicato alla crescita e al consolidamento delle compe-



tenze sul mondo della telefonia fissa: la **Fixed Academy**. Il programma, avviato a marzo 2022 con oltre 400 partecipanti tra dipendenti e collaboratori della forza vendite B2B, è stato costruito in sinergia con diverse unità organizzative interne e fornitori esterni per garantire un elevato livello di formazione ed in continua evoluzione grazie ai contributi ed ai feedback di ognuno dei partecipanti.

Per quanto riguarda programmi dedicati ai People Manager, Wind Tre ha realizzato e sviluppato i seguenti percorsi:

- **Hybrid Work4leaders:** i partecipanti si sono confrontati sui comportamenti manageriali più adatti, per coinvolgere le proprie risorse ed implementare efficacemente il nostro modello ibrido di Human Working attraverso sessioni in presenza;
- **Beyond Program:** percorso di formazione, iniziato nel 2021 e alla sua seconda edizione, che ha l'obiettivo di sviluppare il pensiero critico laterale e la visione strategica, attraverso incontri in presenza con esperti in materia;
- **Accendere la cittadinanza:** percorso formativo ispirazionale il cui scopo è riflettere, attraverso incontri virtuali periodici



BEYOND PROGRAM
La formazione Wind Tre che mira a sviluppare il pensiero critico laterale e la visione strategica

con testimonial, sui comportamenti e gli impatti del Modello di Cittadinanza.

Il tema dello sviluppo delle competenze è da sempre centrale per Wind Tre che da settembre 2022 è entrata a far parte della compagine societaria del **POLIMI Graduate School of Management**. Con la partecipazione diretta di Wind Tre, non solo viene rafforzata la collaborazione tra le due realtà già avviata nel 2020 con il lancio di D Factor, progetto di sviluppo del digital mindset premiato come Global Best Practice da Top Employers Institute, ma si è avviata anche un'importante occasione di scambio di know-how ed esperienze.

Essere socio di POLIMI Graduate School of Management significa, infatti, condividere la visione e i valori della Scuola, oltre che partecipare alla definizione degli indirizzi delle attività di formazione. Inoltre, consente di avere un accesso privilegiato a tutti i servizi forniti dalla Scuola.

POLIMI Graduate School of Management, oltre a Wind Tre, conta nella sua compagine societaria il Politecnico di Milano e diverse aziende leader nel panorama nazionale e internazionale, per un totale di 23 soci.

Formazione (ore) [GRI 403-5] [GRI 404-1]	2022	2021	2020	2019	2018
Formazione totale	385.245	276.009	107.745	108.435	93.293
di cui formazione su salute e sicurezza	10.033	14.587	20.490	26.885	16.109
Formazione media per persona	59,01	41,2	15,6	15,7	13,4

Un'azienda a misura di Generazione Z

Per Wind Tre 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.

Per quanto riguarda l'integrazione dei giovani laureati in azienda Wind Tre punta a sviluppare la loro crescita personale e professionale attraverso interventi formativi ad hoc finalizzati al

miglioramento delle competenze e al rafforzamento del senso di comunità, puntando sulla loro integrazione in azienda.

Il percorso formativo, denominato **New Generation Program**, a loro dedicato si compone di tre tappe:

- **Valori:** che ha l'obiettivo di dare una comprensione profonda della Corporate Identity di Wind Tre attraverso l'interiorizzazione del nostro purpose e dei nostri valori con

- un'esperienza ad alto impatto emozionale;
- **Soft Skills:** con l'obiettivo di potenziare 5 skill ritenute fondamentali: self efficacy, comunicazione efficace e capacità di persuasione, intelligenza emotiva, storytelling e public speaking;
- **Mentoring:** che ha l'obiettivo di dare un punto di riferimento, una guida che accompagni i giovani nel loro percorso di crescita professionale.

I partecipanti a questo percorso possono beneficiare anche di un'esperienza formativa molto speciale di due giornate, gestita in partnership con la Fondazione **Telethon**.

Nella prima giornata **Telethon racconta la sua storia partendo dai valori di Wind Tre**, mettendo in evidenza quanto questi siano parte integrante anche della storia e della mission della Fondazione, mettendo in evidenza la sintonia tra le due organizzazioni che è all'origine della partnership e l'importanza di questi valori per il vissuto lavorativo di ciascuno.

Nella seconda giornata, più esperienziale, i partecipanti visitano il **Centro NEMO**, centro per le malattie neuromuscolari rare all'interno dell'Ospedale Gemelli di Roma, dove **i nuovi colleghi Wind Tre entrano in contatto con i pazienti ed ascoltano le loro storie**. Si prosegue con altre testimonianze (in video e dal vivo) di ricercatori e pazienti e l'esperienza si conclude con un lavoro di gruppo in cui viene fatta una sintesi di tutte le riflessioni, i concetti e le parole chiave emerse nelle due giornate e di quella che potrà essere la loro applicazione in Azienda.

Una volta completato l'inserimento in azienda, per gli Young Talent e per coloro che sono già people Manager, Wind Tre mette invece a disposizione il progetto **Future Leaders**, un percorso di formazione aziendale in collaborazione con top Business School attraverso programmi formativi progettati ad hoc con l'obiettivo di sviluppare i futuri leader dell'azienda. Nel programma Future Leaders è integrato anche un percorso di

Mentoring per supportare il self empowerment e la crescita personale dei partecipanti.

Ai giovani studenti e neolaureati è dedicato anche l'**Internship Program OnStage**, giunto nel 2022 alla sua settima edizione. In questo programma, studenti laureati o neolaureati sono affiancati da un Tutor che li assiste nella realizzazione di uno stage della durata di sei mesi. Nell'arco di questo periodo si prevede anche un percorso di formazione caratterizzato da sei incontri, che hanno cadenza mensile, focalizzati sullo sviluppo di hard e soft skills. 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 2022 in modalità digitale, con la partecipazione di 43 neolaureati**, 24 dei quali sono stati assunti in Wind Tre al termine del loro percorso di stage. Un focus particolare viene posto anche sul Personal Branding: attraverso il confronto con un coach professionista, gli stagisti di Wind Tre hanno avuto l'opportunità di imparare a riconoscere e valorizzare il proprio e unico Personal Brand, sia online che offline. Infine, nel corso del 2022 è stato avviato il progetto **Coding4Kids**, una **faculty interna dedicata alle figlie/i dei dipendenti nella fascia di età compresa tra i 10 e 16 anni**, che ha visto coinvolti circa 500 ragazzi.

In linea con i valori aziendali di responsabilità e vicinanza, il progetto è nato per contribuire a preparare le nuove generazioni alle professioni del futuro introducendole allo studio della programmazione e dello sviluppo di software fin dall'inizio della loro esperienza scolastica. Un'iniziativa progettata ed erogata da colleghe e colleghi preparati sia tecnicamente che sulle modalità di apprendimento di bambini ed adolescenti, che si è concretizzata in un'offerta di corsi personalizzati e particolarmente divertenti.



CODING4KIDS
Faculty interna dedicata alle figlie/i dei dipendenti nella fascia di età compresa tra i 10 e 16 anni



FUTURE LEADERS
Un percorso di formazione in collaborazione con top Business School per supportare la crescita dei dipendenti



Fondazione Telethon considera le alleanze come la principale leva su cui agire per la generazione di valore a beneficio di tutti i suoi stakeholder. È necessario un impegno costante per favorire lo scambio tra i vari gruppi, condividendo il senso e la profonda ragion d'essere della missione Fondazione, i valori che la guidano e l'obiettivo, indicando così la direzione di un cammino che diventa comune. In quest'ottica è facile comprendere quanto sia vitale la possibilità di far vivere alle aziende come Wind Tre, e soprattutto alle loro Persone, la realtà della Fondazione, di farle partecipare alla messa a terra di un progetto di cittadinanza di impresa in grado di esprimere valore verso tutti gli attori coinvolti ed i propri stakeholder.

SAMUELA MORTARA
TELETHON



PIÙ VICINI ALLE PERSONE WIND TRE

Come dimostra una recente ricerca, anche alla luce delle conseguenze del Covid-19 e dello scenario attuale della società, oggi il “benessere” sul luogo di lavoro si ritrova a giocare un ruolo sempre più importante e all'interno delle imprese italiane⁵⁰.

Il successo di ogni attività deriva, prima di tutto, dal benessere delle persone interne all'azienda e il post-pandemia ha evidenziato ancora di più l'importanza di questo fattore. È aumentata, rispetto al 2019, l'attenzione dei lavoratori verso la propria salute (47%), l'alimentazione (38%) e il tempo da dedicare al supporto dei propri cari (25%). Ciò, di riflesso, ha spinto sempre più persone a considerare utili servizi e strumenti di welfare dedicati alla prevenzione e alla salute (62%), alla conciliazione vita-lavoro (59%) e al sostegno economico (56%) cruciali per rispondere alle nuove necessità.

Condizioni di stress, burnout e ansia sono tra

i principali fattori che peggiorano le performance aziendali⁵¹, e vanno contrastate con iniziative di wellbeing che permettano ai dipendenti di sentirsi soddisfatti e a proprio agio nel contesto lavorativo. A causa della pandemia, circa il 45% dei dipendenti intervistati in 30 Paesi in un recente sondaggio di Ipsos ha dichiarato un peggioramento della propria salute mentale (in Italia sono il 54%) e ciò ha aumentato le aspettative in termini di benessere aziendale. Inoltre, il 65% considera il work-life-balance un traguardo ancora difficile da raggiungere all'interno del contesto lavorativo e lo riconosce come un elemento determinante ancor più del fattore retributivo⁵².

Anche la formazione aziendale riveste un ruolo di primaria importanza nel successo aziendale e personale, in quanto fornisce gli strumenti utili per aumentare la qualità del lavoro, la competitività dell'azienda e la capacità di affrontare le sfide future.

⁵⁰ Nomisma e Osservatorio Cirfood District, 2022

⁵¹ Ipsos e AON: 2021 Global Wellbeing Survey, 2021

⁵² Ibidem



83%

Percentuale delle aziende che in Italia offrono almeno un servizio di wellbeing per i dipendenti
(Nomisma, 2022)

48%

Lo scarto di opportunità di business tra le multinazionali più o meno virtuose sulla gender equality
(McKinsey, 2020)

8 SU 10



I lavoratori che ritengono fondamentale la presenza di un piano di welfare aziendale nella scelta di un nuovo lavoro
(Nomisma, 2022)

Relativamente alla previsione sul budget da investire in formazione nel prossimo triennio, per il 39% di imprese si assisterà a una crescita, a

fronte di un 33% che prevede una sostanziale parità, a conferma dell'importanza delle attività di upskilling e reskilling⁵³.

Cosa significa per noi



Promuovere l'equilibrio tra lavoro e vita privata, la diversità e le pari opportunità in azienda



Sviluppare piani di welfare per i dipendenti per migliorare il benessere e la qualità della vita



Avere un dialogo aperto con le persone dell'azienda per monitorare costantemente i loro bisogni



Aiutare le famiglie con servizi che garantiscano flessibilità e work-life balance



Comunicare in maniera chiara e trasparente

⁵³ Polimi Graduate School of Management, 2022

La squadra Wind Tre

GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 401-1 GRI 401-3 GRI 405-1

Il personale di Wind Tre, al 31 dicembre 2022, è costituito da 6.518 persone, di cui il 49% sono donne. **Si conferma al 28% la presenza femminile fra i dirigenti.** In linea con gli anni precedenti, la quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, e l'80% dei dipendenti ha un contratto full-time. Il part-time è scelto prevalentemente dalla popolazione femminile.

Dal 2017 Wind Tre conduce un **engagement survey**, chiamata #diciamolanostra, con cui raccoglie feedback e condivide i risultati in una logica di trasparenza e miglioramento continuo. Con **4.543 questionari raccolti e un tasso di partecipazione pari al 71%**, la survey #diciamolanostra di novembre 2022 ha continuato a registrare un **tasso di engagement molto elevato e stabile** (86%) e superiore al benchmark esterno (+3% rispetto all'Italy Norm - 127 aziende italiane) posizionando Wind Tre nelle **Top Company in Italia per Employee Experience**, con il **92%** delle sue persone che si dichiara fiera di farne parte ed il **91%** che la raccomanderebbe come buon datore di lavoro.

L'ascolto delle persone è tra le principali linee di azione strategiche relative allo sviluppo di una cultura aperta e inclusiva, rispettosa delle opinioni e delle identità altrui.

Lo testimonia il fatto che l'Engagement Survey negli anni si è arricchita di nuove sezioni, tra cui quelle dedicate alla diversità e inclusione, al wellbeing, ai fattori ESG, al lavoro agile, ai temi Trust&Future.

La survey è scandita da due momenti di ascolto annuali: una full engagement survey dedicata all'intera popolazione aziendale, ed una pulse survey rivolta ad un campione rappresentativo, a distanza di 6 mesi dalla prima. **Ulteriori iniziative di ascolto e focus group** hanno coinvolto le nostre persone anche nella definizione del modello di Human Working (Survey #ToBe-Smart) e nella rinnovata strategia di comunicazione interna.

La comunicazione continua è infatti uno dei fattori chiave del modello Wind Tre. Per favorire il coinvolgimento delle persone anche quando appartengono a sedi diverse da quelle di HQ, l'azienda utilizza un mix di strumenti che prevedono **vicinanza fisica e informazione on-line**. Tra i primi, le ormai tradizionali visite del top management nelle sedi periferiche; tra le seconde, invece, si segnalano i **"Company Talks"**, ciclo di dirette streaming su argomenti considerati prioritari dalle persone di Wind Tre, che vengono trasmesse sulla intranet aziendale.

Variazioni dell'organico (assunzioni) [401-1]	2022				2021				2020				2019			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	20	31	1	52	40	12	0	52	8	9	3	20	14	42	2	58
< 30 anni	12	25	0	37	28	6	0	34	4	8	0	12	6	32	0	38
30-50 anni	8	6	1	15	11	4	0	15	3	1	2	6	7	10	2	19
> 50 anni	0	0	0	0	1	2	0	3	1	0	1	2	1	0	0	1
Uomo	24	47	8	79	45	19	6	70	7	12	2	21	16	42	4	62
< 30 anni	15	29	4	48	28	10	1	39	2	2	1	5	6	28	1	35
30-50 anni	8	17	4	29	16	9	5	30	4	10	1	15	10	14	3	27
> 50 anni	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Totale complessivo	44	78	9	131	85	31	6	122	15	21	5	41	30	84	6	120

Variazioni dell'organico (cessazioni) [401-1]	2022				2021				2020				2019			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	34	66	18	118	23	44	14	81	14	38	18	70	32	65	27	124
< 30 anni	3	10	0	13	1	4	0	5	0	6	0	6	1	9	0	10
30-50 anni	17	37	13	67	14	30	12	56	9	23	18	50	27	47	26	100
> 50 anni	14	19	5	38	8	10	2	20	5	9	0	14	4	9	1	14
Uomo	60	108	20	188	44	61	22	127	34	56	17	107	52	100	18	170
< 30 anni	2	14	0	16	2	4	0	6	2	4	1	7	2	11	0	13
30-50 anni	25	46	10	81	13	21	7	41	18	26	10	54	27	59	16	102
> 50 anni	33	48	10	91	29	36	15	80	14	26	6	46	23	30	2	55
Totale complessivo	94	174	38	306	67	105	36	208	48	94	35	177	84	165	45	294

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale [GRI 405-1b]	2022		2021		2020		2019		2018	
	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%
Impiegati	5.740	88%	5.914	88%	6.008	88%	6.133	88%	6.307	88%
Quadri	625	10%	627	10%	667	10%	681	10%	695	10%
Dirigenti	153	2%	152	2%	146	2%	143	2%	155	2%
Totale	6.518	100%	6.693	100%	6.821	100%	6.957	100%	6.887	100%

Dipendenti per classi d'età con contratto full-time [GRI 405-1b]	2022	2021	2020	2019	2018
< 30 anni	3%	2%	1%	1%	2%
30-50 anni	66%	67%	67%	72%	76%
> 50 anni	32%	32%	33%	27%	23%

Congedo Parentale [401-3] ⁵⁵	2022		2021		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
GRI 401-3b Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere	231	19	231	17	247	23
GRI 401-3c Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere	219	19	197	17	210	23
GRI 401-3d Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale	n.a.	n.a.	215	17	231	23
GRI 401-3e (return to work)	95%	100%	85%	100%	85%	100%
GRI 401-3e (retention)	n.a.	n.a.	102%	74%	76%	79%

54 Per i dati della tabella si sono presi in considerazione tutti codici di assenza relativi ai congedi di tipo maternità (anticipata, obbligatoria, facoltativa 6 mesi e facoltativa hand) e applicati i criteri richiesti dal GRI 401-3. Si considerano rientrati a lavoro i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale in un dato anno, e che lo hanno interrotto prima della fine dell'anno stesso. Sono stati considerati in questo cluster i dipendenti che sono ancora lavoratori attivi (non cessati) 365 giorni dopo l'ultimo giorno di congedo parentale (questo dato non è disponibile per l'anno 2022)

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale e sesso (n.) [GRI 2-7]	2022			2021			2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	3.295	3.219	6.514	3.406	3.287	6.693	3.516	3.301	6.817	3.601	3.350	6.951	3.641	3.239	6.880
Tempo determinato	2	2	4	0	0	0	2	2	4	3	3	6	5	2	7
Totale complessivo	3.297	3.221	6.518	3.406	3.287	6.693	3.518	3.303	6.821	3.604	3.353	6.957	3.646	3.241	6.887

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale e area geografica (n.) [GRI 2-7] ⁵⁶	2022				2021				2020				2019			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Tempo indeterminato	2.168	2.366	1.980	6.514	2.228	2.458	2.007	6.693	2.299	2.512	2.006	6.817	2.339	2.577	2.035	6.951
Tempo determinato	3	1	0	4	0	0	0	0	0	1	3	4	1	2	3	6
Totale complessivo	2.171	2.367	1.980	6.518	2.228	2.458	2.007	6.693	2.299	2.513	2.009	6.821	2.340	2.579	2.038	6.957

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.) [GRI 2-7]	2022			2021			2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.130	2.116	5.246	3.202	2.122	5.324	3.316	2.107	5.423	3.381	2.109	5.490	3.463	2.176	5.639
Part-time	167	1.105	1.272	204	1.165	1.369	202	1.196	1.398	223	1.244	1.467	183	1.065	1.248
Totale complessivo	3.297	3.221	6.518	3.406	3.287	6.693	3.518	3.303	6.821	3.604	3.353	6.957	3.646	3.241	6.887

Dipendenti full-time e distribuzione per genere e regione geografica [GRI 2-7]	2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna					770	741	605	2.116	772	762	588	2.122
Uomo					1.176	1.257	697	3.130	1.203	1.306	693	3.202
Totale complessivo					1.946	1.998	1.302	5.246	1.975	2.068	1.281	5.324

Dipendenti part-time e distribuzione per genere e regione geografica [GRI 2-7]	2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna					197	315	593	1.105	215	326	624	1.165
Uomo					28	54	85	167	38	64	102	204
Totale complessivo					225	369	678	1.272	253	390	726	1.369

Lavoratori non dipendenti ⁵⁷ [GRI 2-8]	2022	2021	2020
Somministrati	108	93	90

55 I dati indicati corrispondono al totale dei dipendenti alla fine del periodo di rendicontazione, non include il numero di dipendenti a ore non garantite non avendo l'azienda lavoratori che ricoprono questa tipologia di orario. La percentuale dei lavoratori con contratto a tempo determinato non è rappresentativa di una pratica assunzionale; la scelta di un orario di lavoro part time è legata alle esigenze personali e aziendali. Il numero dei dipendenti è in calo coerentemente con il piano di trasformazione pluriennale volto alla ottimizzazione del modello operativo, conclusosi nel 2022

Top Employer Italia per il quinto anno consecutivo

Per il quinto anno consecutivo Wind Tre ottiene l'etichetta di **Top Employer Italia** del Top Employers Institute, che riconosce all'azienda l'impegno nella cura e nella valorizzazione delle sue persone. La certificazione rappresenta il riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e nelle strategie HR orientate alla soddisfazione delle persone e al miglioramento dell'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, Wellbeing, Diversity & Inclusion**.

Il Top Employers Institute negli anni ha riconosciuto l'importante e continuo impegno di Wind Tre nella cura e valorizzazione delle proprie persone, identificando alcune sue "best practice" come fonte di ispirazione per i Top Employers Italia e Global:

- Lo Human Working Wind Tre è stato inserito nel Top Employers Italia eBook 2021 per il carattere fortemente innovativo, inclusivo, responsabile e sostenibile di tale modello di smart working, che dal 2022 l'azienda ha reso strutturale.
- Il programma di sviluppo del Digital Mindset, D Factor, è stato pubblicato nel Top Employers Global Best Practice Report 2021. Rivolto a tutte le persone dell'azienda e realizzato in partnership con MIP Politecnico di Milano, punta a sviluppare le skill digitali e di innovazione fondamentali per il futuro.
- Il modello di leadership è stato inserito nel HR Best Practice Report Italy 2020, per la creazione e diffusione di un modello di competenze e comportamenti dei Leader quale elemento unificante della cultura aziendale e passaggio chiave del percorso di integrazione degli stili manageriali.



56 I lavoratori non dipendenti in forza all'azienda usufruiscono di un contratto di somministrazione e lavorano come addetti vendita nei negozi. Le cifre corrispondono al totale dipendenti alla fine del periodo di rendicontazione

Per raccontare quotidianamente la sua cultura e i suoi valori, Wind Tre da sempre utilizza LinkedIn, il più grande social network professionale al mondo. LinkedIn ha riconosciuto

l'autorevolezza la capacità di costruire una significativa capacità di coinvolgimento e ingaggio dell'audience attraverso la Company Page.

#HUMAN WORKING



Nel 2021, partendo dall'ascolto delle esigenze della popolazione aziendale, attraverso una survey che ha evidenziato il desiderio di estendere il lavoro flessibile anche oltre la fase della pandemia, Wind Tre ha realizzato un modello basato non sul **'quanto'**, ma sul **'perché'** tornare in presenza. Sancito da un innovativo accordo sindacale e riconosciuto da **'Top Employers Institute'** come una delle **Best Practice HR in Italia**, lo smart working in Wind Tre è supportato non solo dalla dotazione di strumenti tecnologici, ma anche da attività di formazione e da una carta dei buoni comportamenti, la **'We-etiquette'**, pensata per favorire la collaborazione a distanza nel rispetto dell'equilibrio vita-lavoro e del diritto alla disconnessione.

L'attenzione alle persone

GRI 401-2



GENITORIALITÀ
Nell'ambito dei programmi di welfare, numerose sono le iniziative a supporto di genitori e neogenitori

Nell'ambito dei **programmi di welfare**, Wind Tre continua a portare avanti numerose iniziative rivolte ai genitori per aiutarli nella gestione dei loro figli. L'azienda ha messo a disposizione ai propri dipendenti degli **asili nido**, nelle sedi di Roma, Pozzuoli e Palermo, e **scuole dell'infanzia**, a Pozzuoli e Palermo, al fine di garantire un servizio che potesse 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 2022 ha visto coinvolti 46 bambini tra asilo nido e scuola materna. L'esigenza di essere sempre più inclusivi nel sostenere la genitorialità con azioni concrete, ha portato l'azienda nel corso del 2022 a riprogettare completamente il servizio fornito nelle strutture di Roma, Pozzuoli e Palermo e a sperimentare nuove strade. Alla fine del 2022 è stato perciò annunciato sulla intranet il lancio di un nuovo modello che supera la logica delle strutture fisiche e che, a partire dall'anno

scolastico 2023-2024, sostituirà il precedente modello. Indipendentemente dalla sede di appartenenza, chiunque potrà partecipare ad una graduatoria unica nazionale a numero limitato (120 posti di cui 29 riservati ai bambini già frequentanti le strutture fisiche nell'a.a.s. 2022-2023 fino a conclusione del ciclo) valida sia per gli asili nido che per le scuole dell'infanzia, accessibile tramite un applicativo dedicato sulla intranet e disciplinata da un regolamento che definisce i requisiti di accesso. Ai genitori che risulteranno vincitori, in base alla graduatoria nazionale, verrà erogato un **contributo economico come parziale rimborso delle spese sostenute per la frequenza scolastica dei bambini presso le scuole private o pubbliche di propria scelta**. L'entità del contributo economico sarà correlata sia al livello di inquadramento del genitore sia al tempo scolastico di frequenza dei bambini (tempo corto, medio e lungo). A queste soluzioni si affiancano iniziative volte ad aiutare i dipendenti nel periodo estivo di chiusura delle scuole. I dipendenti hanno avuto la possibilità di portare a rimborso una quota (quest'anno aumen-

tata di 25€), in base al proprio inquadramento, per una settimana di campus usufruito dal proprio figlio fino ad un massimo di 3 figli. In totale, sono state registrate **687 settimane rimborsate a 571 dipendenti**. Proseguendo nell'impegno per il sostegno della genitorialità e al caregiving più in generale, in collaborazione con il Dottor Marco Squicciarini della Squicciarini Rescue S.r.l. e un team di medici, pediatri ed istruttori della Pediatric Basic Life Support, Wind Tre ha organizzato **incontri formativi** sulle Manovre per la Disostruzione e rianimazione Pediatrica e manovre salvavita in età adulta sia in presenza (presso le sedi di RHO, Roma e Pozzuoli) che su live webinar. Wind Tre sostiene le proprie persone anche nelle spese scolastiche, sia attraverso il **Buono Scuola**, supporto per l'acquisto di libri scolastici da restituire rateizzato senza interessi in busta paga, sia attraverso l'iniziativa **#schoolreward**, un premio mensile della durata di un anno scolastico (nove mesi), dedicato ai ragazzi che abbiano conseguito risultati eccellenti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado. Nel 2022 la prima iniziativa è stata sfruttata da 217 dipendenti mentre l'iniziativa **#schoolreward** ha premiato 63 ragazzi delle medie e 29 delle superiori. Nel 2022 inoltre è proseguito l'impegno dell'azienda nel supporto di chi ha necessità di carattere socioassistenziale per sé o per un proprio familiare attraverso l'iniziativa **Al Tuo Fianco**, sulla quale si rimanda per maggiori dettagli al capitolo "Inclusione delle disabilità". Attraverso la piattaforma **Wind Tre per Noi**, infine, i dipendenti Wind Tre hanno accesso a una serie di benefit da utilizzare quotidianamente, quali consulenze e temporary shop online e convenzioni attive su tutto il territorio nazionale. A questi benefit si accompagnano i **benefit contrattuali** che vengono riconosciuti a tutti i dipendenti indipendentemente da sede operativa, livello e contratto (ad eccezione della previdenza complementare Telemaco che non è accessibile ai dipendenti con contratto a tempo determinato).

- Assistenza Sanitaria:
 - Fondo Solidarietà Wind Tre + polizza integrativa ricoveri (personale non dirigente);
 - FASI + Integrativa Assidim (per i Dirigenti);
 - ALO (integrazione al 100% della retribuzione per maternità facoltativa);

- Polizza Vita e Invalidità permanente da malattia;
- Polizza infortuni;
- Fondo previdenza complementare:
 - Fondo Telemaco (personale non dirigente);
 - Fondo Previndai (per i Dirigenti);
- Telefono e SIM ad uso promiscuo;
- Promo dipendenti su servizi di telefonia fissa e mobile;
- Facilitazioni contrattuali (es. ore di permesso retribuite per visite mediche);
- Consulenze: fiscali, assistenziali.

Inoltre, i Dirigenti, i tecnici ed i commerciali sono assegnatari di auto aziendale ad uso promiscuo.

Per facilitare la conciliazione tra tempo libero e tempo di lavoro, Wind Tre mette a disposizione numerosi servizi dedicati al benessere:

- in partnership con Doomore, Wind Tre ha lanciato iniziative appositamente sviluppate per coniugare il mantenimento della salute fisica al piacere di stare insieme (es. Pilates, Yoga, Corsi di nutrizione, ecc.). Inoltre, è stato avviato un programma di seminari sul tema dell'autodifesa;
- in partnership con Gympass Wind Tre ha incentivato la cura della salute fisica attraverso abbonamenti mensili convenzionati presso oltre 2.100 strutture su tutto il territorio nazionale;
- per il caregiving alle persone anziane, Wind Tre ha lanciato la promo dipendenti per l'acquisto del bracciale intelligente "Comarch ConTe" a prezzi vantaggiosi;
- è attivo il servizio di consulenza psicologica "Welfare Comete" che permette di richiedere un supporto psicologico professionale (per superare un momento di ansia, situazioni di fragilità, ecc.). Il servizio è a beneficio di dipendenti e familiari e vede il coinvolgimento operativo di professionisti (Psicologi, Pedagogisti) che da anni lavorano sul campo, nell'ambito dei servizi



WIND TRE PER NOI
La piattaforma attraverso cui i dipendenti Wind Tre possono accedere e benefit e convenzioni attive

alla persona pubblici e privati, nella gestione di situazioni di criticità. Il primo consulto è offerto dall'azienda;

- nel 2022 si è poi concluso il programma di webinar “Emotional Lab” in partnership con Bloom; uno spazio dedicato all'evoluzione personale in cui ogni dipendente ha avuto la possibilità di esplorare le proprie dinamiche emotive, identificare meccanismi di difesa e resistenza, espandere il proprio livello di consapevolezza, accedere alle migliori risorse interne e liberare il

proprio potenziale creativo e generativo.

Nelle sedi di Roma e Milano sono inoltre presenti spogliatoi e docce per facilitare l'attività fisica.

Nel 2022 infine, completando l'attività iniziata nel 2021 con la possibilità di riscatto di PC e monitor aziendali a prezzi simbolici nell'ottica di ridurre gli sprechi, e per agevolare il lavoro da casa, Wind Tre ha consentito il riscatto di una gran quantità di sedie ergonomiche a titolo gratuito.

Il piano “Welfare4Me”

Il gradimento ottenuto dai **Piani Welfare** 2020 e 2021 ha spinto l'azienda nel 2022 a definire nuove iniziative di Welfare, tra le quali la possibilità di trasformare il Premio di Risultato⁵⁷ in Welfare (con un importo utilizzabile presso le principali catene di beni di consumo, per il rimborso di spese scolastiche, universitarie o comunque legate all'educazione e all'istruzione familiare, oltre che per spese di trasporto o per spese relative all'assistenza agli anziani) e

importi erogati a luglio e dicembre 2022 a tutti i dipendenti in Buoni Carburante ed altri Buoni Acquisto. Obiettivo di queste iniziative è far sentire la vicinanza dell'azienda alle proprie persone con azioni mirate a **sostenere il potere di acquisto nel difficile contesto economico** dovuto alla forte crescita dell'inflazione.

Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della Salute e della Sicurezza sul Lavoro⁵⁸ rappresenta una priorità per Wind Tre che **ha istituito internamente un Sistema di Gestione dedicato** conforme ai più riconosciuti standard internazionali in materia. Con tale Sistema l'azienda si prefigge l'obiettivo di andare al di là degli obblighi di legge attraverso l'implementazione delle pratiche più virtuose e il miglioramento costante dei propri risultati. In questo contesto, il Management monitora costantemente le performance di Wind Tre attraverso tutti gli indicatori utili in materia per apportare eventuali interventi correttivi o modifiche al Sistema di Gestione.

Da questo punto di vista il 2022 si è caratterizzato per la ripresa della formazione in presenza su tutti gli aspetti che richiedono l'attuazione di prove pratiche (es. primo soccorso, prevenzione incendi etc.) oltre che la continuazione della formazione in modalità mista attraverso webinar.

Nel corso del 2022 complessivamente sono stati **1784** i dipendenti che hanno usufruito di formazione sulla sicurezza e salute dei lavoratori.

Come illustrato dalla tabella seguente, l'**incidenza degli infortuni** è rimasta molto bassa anche nel corso del 2022, mantenendo il livello dell'anno precedente che era sicuramente influenzato anche dalla situazione pandemica.



1784
I dipendenti che hanno usufruito di formazione su salute e sicurezza nel 2022

Tasso di infortuni per milione di ore lavorate (n.)	2022	2021	2020	2019	2018
Dipendenti (sul lavoro)	0,6	0,6	1,4	2,7	1,5
Fornitori (sul lavoro)	0,1	0,1	0,7	0,7	0,5
Dipendenti (in itinere)	0,2	0,3	1,0	4,7	3,7



57 In accordo con le rappresentanze sindacali (OSS) l'azienda stabilisce annualmente gli indicatori del Premio di Risultato e le condizioni di erogazione ai dipendenti

58 La certificazione Salute e Sicurezza dei Lavoratori riguarda solo ed esclusivamente l'azienda Wind Tre S.p.A.



PIÙ GREEN

Da sempre Wind Tre si impegna a rendere le proprie attività più sostenibili dal punto di vista ambientale.

Si tratta di sfide non più rimandabili sulle quali ognuno, a partire dalle aziende, deve fare la sua parte.

Da anni siamo impegnati nella **riduzione delle nostre emissioni** e nel **rendere più efficiente l'utilizzo delle risorse**.

Supportiamo la **“twin transition”**, la transizione verde e digitale, abilitata dagli investimenti nel 5G e nelle **tecnologie digitali**, necessaria per rendere le nostre città e le nostre comunità più sostenibili.

Decarbonizzazione •

Tecnologie smart per la società e l'ambiente •



DECARBONIZZAZIONE

GRI 3-3

Secondo le ultime stime dell'International Panel on Climate Change, le **attuali politiche degli Stati non sono ancora sufficienti per frenare l'andamento del riscaldamento globale**: di questo passo, entro la fine del secolo, si stima un aumento delle temperature di 2,7°C⁵⁹, ben oltre il limite di 1,5°C proposto dall'Accordo di Parigi e confermato dalla recente COP27⁶⁰. Per contribuire a combattere il riscaldamento globale e raggiungere un'economia low-carbon che non provochi danni irreversibili all'equilibrio del Pianeta, è necessario che ciascuna azienda si impegni a ridurre il proprio impatto in termini di emissioni di CO₂ delle attività, delle strutture e dei servizi offerti. L'innovazione tecnologica può essere un alleato di primo livello per tutti i settori. Ad esempio, in ambito urbano, la digitalizzazione degli edifici e il controllo intelligente, sarebbero in grado di ridurre le emissioni di CO₂ di 350 milioni di tonnellate entro il 2050⁶¹.

Secondo un report realizzato da International Telecommunication Union (ITU) e World Ben-

chmarking Alliance (WBA)⁶² l'efficienza energetica può svolgere un ruolo nella riduzione del consumo di elettricità, con dispositivi più efficienti dal punto di vista energetico e con il miglioramento dell'efficacia nell'uso dell'energia (PUE, Power Usage Effectiveness) dei data center, e questo può incidere positivamente ed in modo determinante sulla riduzione delle emissioni di GHG (GreenHouse Gas), ossia la cosiddetta carbon footprint del processo produttivo.

La Twin Transition, transizione verde e digitale, è un processo centrale nelle strategie europee per la strada verso una neutralità climatica al 2050: in Italia, per esempio, le tecnologie digitali potranno contribuire nei prossimi 30 anni al 50% della decarbonizzazione del Paese⁶³. Le aziende, soprattutto nel settore ICT, devono quindi concepire delle strategie per ridurre le proprie emissioni, e dove possibile evitarle, e mettere a disposizione servizi che consentano sempre più ai clienti di ridurre le proprie.

59 IPCC: Climate Change 2021: The Physical Science Basis, 2021
60 United Nations: Sharm El-Sheikh Climate Change Conference, 2022
61 Ispra: Buone pratiche nelle Smart Cities, 2021
62 Greening digital companies: Monitoring emissions and climate commitments, 2022
63 The European House-Ambrosetti: Verso una net zero Society, 2021



17%

La percentuale delle aziende del settore ICT nel mondo che utilizzano energia rinnovabile per i propri Data Center (Capgemini, 2021)



+20,5%

La crescita globale stimata delle emissioni di gas serra del settore ICT entro il 2025 (Capgemini, 2021)



57,4 MILIONI

Le tonnellate di rifiuti generate nel 2021 nel mondo dai dispositivi elettronici (World Economic Forum, 2022)

Tra le emissioni climalteranti, il **maggior contributo è dato dalle emissioni di CO₂**. Il miglior metodo per misurare le emissioni di CO₂ riconducibili a un'organizzazione è quello di 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.

L'impatto ambientale dell'industria delle telecomunicazioni, responsabile oggi di circa l'1,4% delle emissioni globali di carbonio⁶⁴, è destinato a crescere con l'aumentare dei dispositivi e delle infrastrutture per il transito dei dati. Il principale impatto di un operatore TELCO è costituito dal fabbisogno energetico. La rete di telecomunicazioni, infatti, è costituita da un'infrastruttura fisica che comprende antenne e centri dati, è alimentata dall'elettricità e deve essere mantenuta fresca 24 ore al giorno per evitare il surriscaldamento delle apparecchiature.

Le emissioni delle telecomunicazioni sono concentrate nello Scope 2 in quanto relative all'acquisto di elettricità per il funzionamento delle reti e dei centri dati ad esse collegati.

Cosa significa per noi



Monitorare e migliorare costantemente l'impatto delle nostre attività sull'ambiente



Ammodernare la nostra rete nazionale, affinché sia sempre più efficiente da un punto di vista energetico



Impegnarsi attivamente a ridurre le emissioni di CO₂ delle attività, delle strutture e dei servizi offerti



Ridurre gli sprechi e offrire un ambiente lavorativo sostenibile



Fornire ai nostri clienti soluzioni per aiutarli a essere più efficienti e sostenibili

64 La Repubblica: Le telecom sono in prima linea per la tutela dell'ambiente, 2022

I nostri obiettivi ESG



100% CARBON NEUTRAL
entro il 2030



MASSIMO MOTTA
Sustainability
Ambassador

Responsabile Technology
Architecture & Governance

“Vogliono azzerare le emissioni nette
di CO₂ (scope 1 e 2)”

LINEE D'AZIONE

- Incremento graduale nell'acquisto di **energia verde**
- Rinnovo e costruzione di **impianti solari** per l'autoproduzione di energia rinnovabile
- Modernizzazione continua della rete di accesso radio per garantire la **massima efficienza energetica**
- Aggiornamento della flotta auto aziendale per includere veicoli a basse emissioni
- Compensazione** delle emissioni residue di CO₂

A CHE PUNTO SIAMO

- A fine 2022 ridotto le nostre emissioni di CO₂ del 25% rispetto al 2020 e di circa il 40% rispetto al 2017
- 13 impianti fotovoltaici di proprietà
- Collaborazione al recupero delle oasi WWF più vicine alle sedi aziendali
- Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica
- Due Boschi Urbani con piantumazione di circa 2.000 alberi in partnership con Arboria
- Efficientamento del parco auto aziendale (180 macchine ibride o elettriche)
- Installati 28 punti di ricarica per auto elettriche o ibride plug-in

Obiettivo zero emissioni

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-5 GRI 203-1 GRI 302-1

Anche in Wind Tre, oltre il **95% dei consumi energetici sono riconducibili all'infrastruttura di rete**, mentre solo il 2% dei consumi energetici provengono dagli uffici e il restante 3% dai consumi di carburante per la flotta aziendale.

La capillarità territoriale della rete fa sì che questa sia **rifornita principalmente di energia acquistata dalla rete elettrica nazionale** e, in misura inferiore, dai **13 impianti fotovoltaici** di proprietà e da alcuni generatori a diesel per le interruzioni elettriche o le aree non servite. Lo stesso vale per le strutture aziendali di Wind Tre (uffici, call center e negozi) che utilizzano energia elettrica acquistata dalla rete e, in proporzione minore, metano per produrre calore.

Da anni, Wind Tre si impegna a contenere 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. In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, nel 2021 Wind Tre ha approvato e avviato **un piano per l'annullamento delle emissioni di anidride carbonica (Scope 1 e 2) entro il 2030** attraverso l'impegno di un gruppo di lavoro dedicato e lo stanziamento di uno specifico budget.

Il piano include il continuo impegno di Wind Tre per l'efficienza energetica di apparati e infrastrutture, l'acquisto progressivo di energia rinnovabile e, in ultimo, misure di compensazione per le emissioni che non è possibile eliminare. A fine 2022, il piano ha consentito una **riduzione del 25% delle emissioni climalteranti rispetto al 2020** (anno base del piano). La riduzione totale delle emissioni (Scope 1 e 2) rispetto al 2017, primo anno di Wind Tre, è **pari a circa il 40%**.



2030
L'anno entro il quale Wind Tre ha previsto l'annullamento delle emissioni di anidride carbonica

Attività e strutture di Wind Tre che consumano energia da fonti fossili	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	Elettricità acquistata da terzi

Consumi di energia (GJ) ⁶⁵	2022	2021	2020	2019	2018	GRI
Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	98.253	93.335	95.047	137.158	145.906	GRI 302-1a
Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	1.243	1.260	1.260	1.328	2.201	GRI 302-1b
Elettricità consumata	3.106.735	2.981.856	2.864.670	2.927.882	2.955.123	GRI 302-1c
di cui da fonti rinnovabili	919.243	436.860	1.260	1.328	2.201	
Totale	3.206.232	3.076.451	2.960.977	3.066.366	3.103.230	GRI 302-1e

Emissioni di gas serra (ton CO ₂ eq.)	2022	2021	2020	2019	2018	GRI
Dirette (Scope 1)*	6.790,1	6.421,7	6.494,1	9.408,9	10.010,0	GRI 305-1a-b
Indirette location-based (Scope 2)*	163.557,1	195.430,4	219.863,4	224.714,9	230.992,1	GRI 305-2a-c
Totale	170.347,2	171.675,1	226.357,6	234.123,8	241.002,1	-
Dirette (Scope 1) - da refill gas condizionamento	1.327,92	2.187,4	3.867,0	-	-	-
Totale inclusi refill**	171.675,1	204.039,6	230.224,6	-	-	-
Intensità carbonica (ton CO₂ eq./TB)	0,016	0,021	0,029	-	-	GRI 305-4

*:I dati relativi alle emissioni biogeniche (Scope 1) [GRI 305-1c] e alle emissioni indirette market-based (Scope 2) non sono applicabili

**Le emissioni connesse al refill dei gas di condizionamento sono disponibili solo dal 2020; per comparabilità con gli anni precedenti, queste sono state evidenziate a parte

⁶⁵ Le altre tipologie di consumi non sono applicabili (GRI 302-1cii, ciii, civ e d)

Per quanto riguarda la raccolta ed analisi delle emissioni di **Scope 3** [GRI 305-3], ossia tutte le **emissioni indirette derivanti da risorse non controllate o possedute direttamente dall'organizzazione, ma che si verificano nell'ambito della sua catena del valore**, queste sono disponibili per gli anni indicati in tabella.

L'approccio adottato per consolidare le informazioni delle emissioni di Scope 3 fa riferimento al controllo operativo location based, con specifica metodologia per ogni categoria di riferimento⁶⁶.

A conferma del proprio impegno per un migliore utilizzo dell'energia e per la riduzione delle emissioni di gas climalteranti, come accennato sopra (capitolo "Più Responsabilità") Wind Tre S.p.A. nel 2022 ha aggiunto **due nuove certificazioni** al proprio sistema integrato.

Con l'obiettivo di perseguire un uso sempre più efficiente delle risorse, Wind Tre S.p.A. ha infatti predisposto un **Sistema di Gestione dell'Energia** in linea con lo standard internazionale **ISO 50001**. Una particolare attenzione viene posta nei confronti della riduzione dei consumi connessi agli apparati di telecomunicazioni e al funzionamento delle sedi aziendali, attraverso molteplici interventi di natura tecnologica e gestionale. Wind Tre S.p.A. ha, inoltre, fatto certificare da un soggetto terzo indipendente, secondo lo standard internazionale **ISO 14064**, la propria **Carbon footprint**, indicatore che permette di stimare la quantità di gas ad effetto serra emessa in modo diretto e indiretto, con l'obiettivo di identificare le sorgenti principali sulle quali concentrare le azioni volte a ridurre l'impatto. La misurazione verrà aggiornata di anno in anno per verificare l'efficacia delle misure avviate.

Emissioni di gas serra (ton CO ₂ eq.)	2022	2021
Scope 3*	736.848	693.042

*: I dati relativi alle emissioni biogeniche [GRI 305-1c] e alle emissioni indirette market-based non sono applicabili

I progetti di efficienza energetica

Dopo la creazione del brand unico Wind Tre, l'azienda è diventata la prima società di telecomunicazioni italiana e 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 **apparati della rete radiomobile** sono stati sostituiti con quelli di ultima generazione ad elevata efficienza energetica; gli **apparati soggetti a carico operativo variabile** sono stati dotati di funzionalità sempre più avanzate per il risparmio energetico; le **infrastrutture** in cui dimorano gli apparati sono state ammodernate con configurazioni esterne a minor fabbisogno energetico di raffreddamento.

Il consolidamento dei siti tecnologici ha portato alla creazione di una moderna infrastruttura, costituita da oltre 20.000 impianti, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G, 5G e NB-IoT. Queste ultime funzionalità vengono testate ed ottimizzate costantemente.

Le **stazioni radio base** e le grandi centrali sono state dotate di **Free Cooling**, un sistema di raffreddamento che utilizza aria esterna per rinfrescare gli apparati, riducendo i consumi dei condizionatori e allungandone il ciclo di vita.

Concluso l'ammodernamento e l'efficientamento dell'intera rete di accesso radiomobile, l'azienda ha avviato un progetto dedicato al monitoraggio e alla verifica di efficienza delle sue centrali.

Grazie alle analisi continue e automatiche derivanti dal monitoraggio è possibile evidenziare le aree di intervento e indirizzare azioni specifiche per migliorare ulteriormente la propria efficienza energetica.

Al fine di promuovere l'efficienza energetica all'interno della rete di telecomunicazioni, nel 2022 sono stati avviati diversi progetti che hanno tra l'altro, l'obiettivo di limitare l'aumento dei consumi dovuto alla tecnologia 5G (si prevede un risparmio di circa il 6% dei consumi energetici a regime, al termine di tutti i progetti avviati nel 2022).

Inoltre, l'azienda sta sviluppando uno strumento automatizzato che calcoli dinamicamente dove intervenire per re-indirizzare il traffico in modo che, apparecchiature specifiche possano essere poste in smart sleeping mentre al-

tre continuano a fornire il servizio riducendo in questo modo l'utilizzo delle infrastrutture e ottenendo un risparmio energetico.

A dicembre 2022 il tema dell'efficienza energetica è stato al centro della **undicesima edizione dei Company Talks**: un ciclo di dirette streaming su argomenti considerati prioritari dalle persone di Wind Tre, trasmesse sulla intranet aziendale.

In questa occasione sono stati raccontati i progetti per la riduzione dei consumi e le strategie di sostenibilità ambientale dell'azienda, analizzando il contesto italiano.

L'Energy Manager e la responsabile della direzione Sustainability & Quality Certification hanno inoltre dato suggerimenti su come piccole abitudini e gesti quotidiani possano fare la differenza, dentro e fuori le mura domestiche.



66 Per maggiori dettagli si veda il paragrafo "Criteri di calcolo"



INFRASTRUTTURE MODERNE
L'Azienda ha ammodernato la rete nazionale anche in ottica di efficientamento energetico

Insieme al WWF per il clima e la biodiversità

Fin dalla propria nascita, Wind Tre collabora con WWF Italia sui temi dell'energia e della riduzione delle emissioni di CO₂.

Nel 2021, per celebrare il raggiungimento degli obiettivi di riduzione emissioni concordati nell'ambito della partnership, nasce il **Progetto Oasi** iniziativa a supporto della conservazione delle Oasi protette, Wind Tre ha simbolicamente regalato a ciascun dipendente 2mq di terreno situati nelle tre oasi WWF "più vicine" a tre delle principali sedi aziendali: le oasi di Vanzago, Macchiagrande e Astroni, in prossimità, rispettivamente, degli uffici Wind Tre di Rho, Roma e Pozzuoli.

Nel corso del 2022 il Progetto Oasi si è arricchito di **diverse attività di engagement** per i dipendenti ed i loro figli e nipoti, che hanno portato alla realizzazione di **un volume illustrato**, realizzato in collaborazione con WWF, per sostenere la tutela della natura e della biodiversità.

Il libro **"C'è un bruco nella Foresta"** si apre con un racconto inedito di Federico Moccia, disegni e risposte alle piccole e grandi domande dei figli e nipoti delle persone Wind Tre che hanno partecipato alle iniziative legate al progetto, e nasce con l'obiettivo di sensibilizzare i più piccoli sui temi del rispetto dell'ambiente e della tutela della biodiversità. Il libro è stato presentato durante un evento organizzato dall'azienda a Palazzo Ferrajoli (Roma) in occasione delle festività natalizie, che ha coinvolto diversi stakeholder, dalle istituzioni alla stampa, a figure del mondo delle università accolti dagli Amministratori Delegati di Wind Tre, Gianluca Corti e Benoit Hanssen.

È stata anche l'occasione di ricordare l'impegno dell'azienda nella realizzazione dei suoi progetti ESG ed ha portato alla firma, da parte del comune di Lucca, del protocollo di intesa per supportare la transizione del capoluogo toscano verso il modello di Smart City.

Nell'ambito della partnership con WWF Italia **l'azienda ha supportato fino a fine 2022 anche la campagna #GenerazioneMare**, realizzata dal WWF per salvaguardare il paesaggio e le specie animali del Mar Mediterraneo, definito "hot-spot climatico" dalle Nazioni Unite e patrimonio inestimabile non solo per l'Italia ma per tutto il Pianeta, minacciato dalle attività dell'uomo e dall'inquinamento delle acque.

I clienti di Wind Tre hanno potuto contribuire direttamente alla campagna sottoscrivendo l'opzione **Wind Tre e WWF per il Mediterraneo** e donando ogni mese 50 centesimi.

Wind Tre si è impegnata a raddoppiare gli importi donati e devolvere interamente il ricavato per la protezione delle specie più a rischio del bacino, come la tartaruga marina Caretta Caretta.

Wind Tre partecipa inoltre ogni anno a **Earth Hour**, la più grande mobilitazione globale coordinata dal WWF per combattere i cambiamenti climatici, per sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi del clima e dell'energia.

La giornata è dedicata alla promozione di stili di vita sostenibili e coinvolge oltre due miliardi di persone in tutto il mondo.

Wind Tre promuove l'iniziativa verso i propri clienti e dipendenti attraverso una campagna web e social dedicata, coinvolgendo anche i propri punti vendita e partner.



Ringraziamo Wind Tre per aver deciso di contribuire al più grande progetto di WWF in Italia, quello delle Oasi, sostenendo le attività di conservazione delle aree più vicine alle sue sedi principali, quelle di Vanzago (Milano), Macchiagrande (Roma) e Astroni (Napoli). Insieme, con questi progetti sul territorio, possiamo cambiare la tendenza di perdita di biodiversità e costruire un mondo in cui l'uomo viva in armonia con la natura.

BENEDETTA FLAMMINI
WWF ITALIA





Per maggiori informazioni sul libro inquadra il QR Code



#GENERAZIONEMARE



I boschi urbani Wind Tre

Nel 2022 è proseguita la collaborazione tra la società benefit Arbolia e Wind Tre all'insegna della sostenibilità ambientale, che a fine 2021 aveva visto la **realizzazione di un bosco urbano da oltre 1.000 alberi nella città di Taranto**. La partnership ha portato nel 2022 alla realizzazione di un nuovo bosco urbano da oltre **1.800 alberi nella città di Treviso**.

La nuova cintura verde si trova in Via Selvatico, nella periferia Sud-ovest della città, e ha previsto la messa a dimora complessiva di 1.809 piante di differenti specie arboree (tra cui farnia, tiglio, bagolaro, salice bianco) e arbustive (tra cui sanguinello, nocciolo, biancospino, berretta del prete, rosa canina).

L'iniziativa prevede anche la manutenzione del nuovo bosco urbano per i primi due anni.

La nuova area verde, importante patrimonio per la comunità locale, permetterà di assorbire fino a **270 tonnellate di CO₂** in 20 anni e fino



UN NUOVO BOSCO URBANO PER TREVISO

Molto più vicini per un futuro più sostenibile



a 300 Kg di PM10 all'anno, restituendo all'ambiente 197 tonnellate di ossigeno in 20 anni⁶⁷. Questo risultato si somma a quello già previsto per il bosco urbano di Taranto che permetterà di assorbire fino a **258 tonnellate di CO₂** in 20 anni e fino a **2.506 kg di PM10** l'anno.

67 www.arbolia.it

Negozi più Green

Wind Tre ha portato avanti a partire dal 2021 attività di **restyling dei propri negozi al fine di renderli maggiormente sostenibili** dal punto di vista ambientale.

I negozi sono stati dotati innanzitutto di una nuova tipologia di **illuminazione a LED** oltre che di una piattaforma che monitora 15 parametri per ogni negozio per migliorare la qualità dell'aria e l'efficienza degli impianti di ricambio dell'aria. L'attività è proseguita con l'introduzione di un nuovo sistema per la firma elettronica (**OTP: One Time Password**) che ha **eliminato la necessità di stampare i contratti**, il test di un sistema di verifica dei documenti **SMART SCANNER**, che ha **eliminato la necessità di fotocopiare i documenti** dei clienti e di conservare la copia cartacea dei loro contratti, ed il completamento dell'infrastruttura di digital signage in tutti gli store monomarca.

Tutti interventi grazie ai quali si conta di ottenere una forte riduzione dei consumi di carta. Il test dello smart scanner è proseguito nel 2022, e si prevede di introdurre questa tecnologia nel corso del 2023.

Inoltre, sempre nel 2021 è stata fornita ai consulenti di vendita una nuova **divisa ecosostenibile** realizzata secondo i criteri dell'OEKO-TEX Standard 100, la certificazione che attesta la qualità dei materiali utilizzati, oltre che l'eco-compatibilità del processo produttivo.

Infine, nel 2022, in coerenza con il posizionamento dei servizi Wind Tre LUCE&GAS, per alcuni cluster di negozi sono stati realizzati dei **Kit di Visibilità** (porta brochure, cartonati, etc) in materiali completamente biodegradabili e/o compostabili con verniciatura ecologica all'acqua e plastificazione in acetato di cellulosa.



Logistica Green

Con l'obiettivo di ottimizzare l'impatto ambientale anche in riferimento alle operazioni di trasporto e logistica Wind Tre **ha selezionato DHL come partner**. DHL è uno dei leader globali nel settore e da qualche anno ha una chiara strategia sulla Green Logistic con l'obiettivo di azzerare tutte le emissioni legate alla logistica entro il 2050.

I impegni di DHL sulla Green Logistic sono in linea con gli obiettivi di Wind Tre:

1. **Garantire trasparenza:** identificare e monitorare l'impronta di carbonio al fine di fornire preziose informazioni sull'impatto ambientale delle operazioni di trasporto e logistica;

2. **Ottimizzare l'impronta ambientale:** DHL offre una serie di opzioni di servizio per ridurre al minimo e/o evitare le emissioni legate alla logistica, i rifiuti e altri impatti ambientali lungo l'intera supply chain. Queste soluzioni presentano un potenziale per ulteriori risparmi Wind Tre;
3. **Compensare le emissioni:** dedicare investimenti in progetti di protezione del clima riconosciuti a livello internazionale.

L'approccio Green Logistics di DHL nel 2022 si è concretizzato in una serie di azioni importanti. Tra queste l'implementazione nel magazzino di Liscate, utilizzato anche per Wind Tre, di un impianto geotermico e fotovoltaico e con l'uti-

lizzo di oltre il 90% di energia elettrica da fonti rinnovabili, e l'ingresso nel programma GoGreen Carrier Program, finalizzato alla selezione di fornitori di trasporto sempre più sostenibili. L'azienda, che ha un approccio di energy management per tutti i suoi magazzini, nel 2022 ha rinnovato le certificazioni ISO 14001 e ISO 50001, ed ha conseguito il Premio Operatore Logistico dell'anno per il proprio Carbon Natural Site Program.

Wind Tre effettua allineamenti periodici con DHL sui temi legati alla Sostenibilità per tenere traccia dell'avanzamento delle azioni proposte.

L'attenzione all'ambiente inizia in ufficio

Per ridurre il proprio impatto sull'ambiente, Wind Tre promuove diverse iniziative per **migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo** e ridurre gli sprechi.

Tra queste:

- l'installazione di sistemi di accensione e spegnimento automatico delle luci all'interno delle sale tecniche e negli uffici;
- la sostituzione a LED delle luci al neon in tutte le sedi aziendali;
- la condivisione degli uffici attraverso la modalità smart per alternare le presenze in ufficio e il lavoro da casa;
- 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;
- l'installazione di erogatori di acqua potabile in sostituzione dell'acqua in bottiglia di plastica nei distributori automatici delle sedi aziendali;
- l'installazione di sistemi di building automation per regolare l'utilizzo degli impianti di trattamento dell'aria, in funzione della temperatura esterna.

Grazie al miglioramento dell'efficienza dei servizi igienici ed al recupero dell'acqua in eccesso dalle torri evaporative per la climatizzazione, che viene riutilizzata per l'irrigazione, il consumo di acqua negli uffici tra il 2021 e il 2022 è diminuito di circa il 33%, scendendo da 26.208 a 17.664 metri cubi.

Per facilitare la mobilità sostenibile, Wind Tre si è dotata di 80 auto condivise (car pooling), di cui 8 full electric e 20 ibride, a cui ogni dipendente può accedere attraverso una App di Corporate Car Sharing.

Questo servizio è attivo nelle sedi principali: Ivrea, Rho, Marghera, Roma e Pozzuoli. Complessivamente, a fine 2022 **le auto elettriche o ibride del parco auto aziendale**, comprese quelle in car pooling, **erano 180⁶⁸**. Inoltre, sono presenti **28 punti di ricarica** per auto elettriche o ibride plug-in nella sede di Roma Viola e 10 nella sede di Rho.

Infine, nel 2022 l'azienda ha dotato tutti i dipendenti di biglietti di visita digitali, utilizzabili direttamente dallo smartphone. Grazie ad una semplice applicazione, è possibile scaricare un QR Code con i propri dati professionali che si rinnovano automaticamente se si cambia il proprio ruolo in azienda.



180
Le vetture elettriche o ibride del parco auto aziendale

⁶⁸ Totale parco auto aziendale al 31 dicembre 2022: 1.500 (il 12% elettriche - plug in)



TECNOLOGIE SMART PER LA SOCIETÀ E L'AMBIENTE

GRI 3-3

Le tecnologie smart possono avere un alto potenziale in termini di impatto sociale, economico e ambientale.

Transizione digitale e transizione verde sono oggi due sfide che camminano parallelamente, legate da un filo che le rende complementari: si parla della cosiddetta Twin Transition, i due pilastri che costituiscono la base verso la decarbonizzazione. La digitalizzazione, infatti, ha il potenziale per facilitare la riduzione delle emissioni di gas serra in diversi settori e per migliorare l'adattamento al cambiamento climatico, mentre **l'impiego efficace delle tecnologie digitali può aiutare a disaccoppiare la crescita dall'uso delle risorse**, potenziando i modelli di business circolari⁶⁹.

Entro il 2050 il 70% della popolazione mondiale sarà concentrata nelle città⁷⁰, dove ogni anno si consumano circa 2/3 dell'energia e si producono più del 70% delle emissioni di gas serra globali⁷¹.

La digitalizzazione delle città avrà quindi un ruolo fondamentale nel risolvere i problemi legati alla crescente urbanizzazione e nel contribuire al processo di decarbonizzazione. Nasce così il concetto di **smart city**, un modello di città che utilizza soluzioni e sistemi tecnologici connessi e integrati in grado di offrire soluzioni innovative per la gestione sostenibile e intelligente delle città. In questo percorso, **l'avvento del 5G e il potenziamento delle reti e delle infrastrutture sono un tassello fondamentale**. Secondo un'analisi condotta da DLA Piper⁷² nel corso del primo trimestre del 2020 **l'applicazione del 5G con il più alto potenziale di crescita nel prossimo futuro è infatti relativa proprio alle smart cities (22%)**, seguita dall'IoT (16%) e dal Media & entertainment (16%). Al comparto smart cities e 5G afferiscono le applicazioni che vanno dal monitoraggio della qualità dell'aria, dell'uso dell'energia e dei modelli di traffico all'illuminazione stra-

⁶⁹ European Council: Council conclusions on Digitalisation for the Benefit of the Environment, 2020

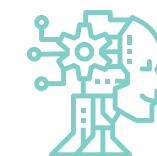
⁷⁰ The World Bank: Urban Development, 2020

⁷¹ IEA: Empowering Cities for a Net Zero Future, 2021

⁷² DLA Piper, 2020. Lo studio è stato condotto intervistando 235 esperti di tecnologia provenienti sia dal mondo dell'impresa che dalle pubbliche amministrazioni Europee

48%

La percentuale adottata dalle *utilities* per contatori e reti intelligenti delle oltre 28 milioni di SIM "M2M" (machine to machine) esistenti in Italia (AGCOM, 2022)



\$90 MILIARDI

La stima annuale del valore aggiunto globale generato entro il 2030 dall'Intelligenza Artificiale, grazie al potenziamento dei modelli di business circolari nel settore dell'elettronica di consumo (Ellen McArthur Foundation, 2019)



350 MILIONI

Le tonnellate di CO₂ risparmiate nel mondo entro il 2050 grazie alla digitalizzazione e al controllo intelligente degli edifici (International Environmental Agency, 2021)

dale, ai sistemi di parcheggio intelligente, alla gestione dei flussi di moltitudini di persone e alla risposta alle emergenze. **In Italia questo è già evidente** osservando l'accelerazione delle sim che vengono definite Machine to-Machine (M2M), ovvero che hanno come fine specifico la comunicazione tra macchine. Questo tipo di

sim, che sono un termometro su quanto le apparecchiature "smart" siano diffuse in Italia, è costantemente cresciuto nell'ultimo decennio fino a raggiungere, a fine 2021, i 28,08 milioni di unità, con al primo posto le applicazioni per le utilities (48,8%), categoria in cui ricadono gli smart meter, ovvero i contatori intelligenti⁷³.

Cosa significa per noi



Collaborare con le istituzioni cittadine per rispondere alla domanda crescente di soluzioni per la ripresa e la resilienza in ambito urbano



Stimolare il confronto sull'impatto delle tecnologie sul futuro dell'ambiente e delle città



Abilitare con le nostre tecnologie i servizi innovativi per la transizione digitale ed ecologica



Sfruttare i benefici della digitalizzazione dei processi e abilitare i nostri clienti a farlo

⁷³ AGCOM, Relazione Annuale 2022

I nostri obiettivi ESG



SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES
entro il 2030



“Vogliamo supportare le Amministrazioni locali nella transizione dei loro Comuni verso città smart e sostenibili”

STEFANIA MATRONE
Sustainability
Ambassador

Responsabile Transformation
& Development Office

LINEE D'AZIONE

- **Screening delle città** rilevanti e individuazione dei loro bisogni
- Identificazione di possibili soluzioni e verifica tramite una **prova di fattibilità tecnica ed economica** (POC - Proof Of Concept)
- Contatto con le PA locali, **tavoli di discussione** con le Associazioni dei Consumatori e le PA, partecipazione ai poli di innovazione locali (es. CTE) e sponsorizzazione di eventi rilevanti
- **Programma educativo** per aiutare la PA a implementare nuove tecnologie e competenze come 5G, Data Science e Cloud

A CHE PUNTO SIAMO

- Definizione di protocolli di intesa mirati ad affiancare le amministrazioni locali verso la transizione digitale: 7 le città italiane che hanno siglato il protocollo
- Sviluppo di un portafoglio di servizi innovativi basati su Big Data Analytics, Mass Alerting, e applicazioni IoT
- Supporto alle CTE (Case Tecnologie Emergenti) a L'Aquila e Roma
- Confermata la adesione al programma “Federated Innovation @MIND” di Milano e al CAMPANIA Digital Innovation Hub (DIH)
- Al fianco delle Amministrazioni locali in appuntamenti importanti: Modena Smart Life, Earth Technology Expo e la 39° Assemblea annuale di Anci

Le soluzioni per rendere le città più digitali e sostenibili

Consapevole dell'impatto che le tecnologie possono avere per la promozione della trasformazione digitale e sostenibile delle città in ottica “Smart City”, nel corso del 2022 Wind Tre ha rafforzato la sua **proposizione B2G (business-to-Government) per rispondere in modo concreto alla domanda crescente di soluzioni per la digitalizzazione e la resilienza in ambito urbano**, con particolare attenzione alla scuola e al miglioramento dei servizi di trasporto, turismo e retail.

Nell'ambito del **progetto “smart cities”** che è parte dell'ESG Plan aziendale, l'azienda ha definito un modello per supportare le municipalità nella transizione digitale e sostenibile ed ha creato un team multidisciplinare che ne guida l'avanzamento.

Un modello che parte dalle fasi di ascolto e di condivisione e trasferimento di competenze per arrivare allo sviluppo di sperimentazioni concrete. Da questo punto di vista l'azienda ha siglato nel 2022 protocolli d'intesa con **7 città Italiane**, ed altrettanti sono pianificati per il 2023.

Il portafoglio servizi Wind Tre, che si avvale anche di partnership con aziende innovative del mondo ICT, offre varie tipologie di soluzioni:

- **Big data Analytics per il trasporto, il turismo, il commercio:** il cruscotto web realizzato per chi si occupa di pianificazione, gestione e analisi della mobilità urbana, 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 da milioni di clienti ed elaborati da sofisticati algoritmi creati ad hoc.
- **Mass Alerting:** una piattaforma software per la gestione delle comunicazioni, sia di emergenza che di carattere ordinario. La piattaforma consente di inviare messaggi di allerta a destinatari che si trovano in zone di territorio specifiche, configurabili direttamente sulla mappa o importate dai

piani di Protezione Civile (aree di rischio), gestendo la comunicazione multicanale su tutti i media moderni, inclusi social network, Telegram, app per smartphone (meteo, turismo etc.), pannelli a messaggio variabile e l'app nazionale IO.

- **Servizi IoT:** per Internet delle Cose (IoT) s'intende una serie di applicazioni e servizi connessi (M2M), tipicamente installazioni fisse collegate attraverso la rete 5G NB-IoT. Esempi di servizi IoT sono la **Video sorveglianza**, attuata attraverso Smart Camera in grado di raccogliere, oltre alle immagini, anche informazioni (metadati) relative alle situazioni che sorvegliano. Si possono contare le persone in una determinata area, leggere le targhe delle automobili, valutare gli spazi e gli ingombri. Tali dati, opportunamente trasmessi in tempo reale verso una Control Room, consentono una gestione immediata delle situazioni di pericolo o emergenza. Altra soluzione IoT è il **Monitoraggio Ambientale**, attuato attraverso sensori che misurano i livelli di inquinanti nell'atmosfera. La **gestione del Traffico e dei Parcheggi** afferisce alla misurazione del flusso di traffico urbano e stato di occupazione dei parcheggi, l'utilizzo dei dati raccolti per evitare congestioni, la gestione in modo dinamico del sistema semaforico e la riduzione del tempo necessario a ricercare parcheggio. La **gestione del Trasporto Pubblico** riguarda infine la localizzazione dei mezzi pubblici per fornire informazioni su tempi di attesa e migliorare il traffico.

- **Easy Wi-Fly e digital boards per le scuole:** un servizio innovativo per dotare le Istituzioni scolastiche di una rete Wi-Fi in grado di interconnettere gli spazi didattici e amministrativi delle singole scuole, rendendoli disponibili online e condivisibili a tutto il corpo docenti. Attraverso un **portale personalizzato** per ciascuna scuola, gli studenti, i docenti e tutto il personale dell'isti-



Città di Lucca

Grazie alla partnership con Wind Tre, Lucca può finalmente iniziare a guardare a un futuro costruito su innovazione e sostenibilità ambientale, puntando su progetti specifici e sul reclutamento di un team selezionato di esperti del territorio, capaci di presentare nuovi servizi digitali per la popolazione nella logica delle 'smart city', dove tutto è connesso e tutti fanno sistema, per consentire finalmente alla nostra città di essere al passo con i tempi.

MARIO PARDINI
SINDACO DI LUCCA


EASY WI-FLY
Studenti e docenti possono utilizzare la connettività di Easy Wi-Fly e accedere a internet in modo gratuito e sicuro

tuto possono utilizzare la connettività dati realizzata con Easy Wi-Fly e **condividere tutte le risorse** connesse della scuola, nonché accedere a Internet in modo gratuito e sicuro, grazie alla piena conformità della soluzione con le normative. In aggiunta ai tipici servizi di connettività e all'accesso a Internet, la soluzione consente, grazie alla **dotazione di lavagne digitali**, di nuove modalità di condivisione e collaborazione innovative. In più, è possibile costruire o arricchire rapidamente il database degli utenti che possono beneficiare di comunicazioni di vario tipo; campagne di informazione tramite invio di sms/e-mail o notifiche push su app per eventi particolari

o appuntamenti ricorrenti; servizi per Docenti e Studenti quali tutorial e tool online, accesso a e-book e pagine Web con contenuti certificati, utilizzabili con ogni tipo di device (Smartphone, Tablet, PC, Laptop).

Inoltre, il portafoglio smart services di Wind Tre include il servizio **Energy Supervisor**, la soluzione ICT per la riduzione dei consumi e della spesa energetica (v. capitolo successivo), per ridurre costi e impatti ambientali non solo delle aziende ma anche alle pubbliche amministrazioni.

Al fianco delle Amministrazioni locali nella transizione digitale



Wind Tre continua a lavorare fianco a fianco alle Amministrazioni locali e ai loro rappresentanti istituzionali per estendere, rafforzare e modernizzare le infrastrutture digitali, oltre che abilitare la diffusione delle nuove tecnologie. Le tecnologie digitali, i big data, gli analytics, l'Iot e la rete 5G sono infatti fattori abilitanti per molti dei servizi capaci di migliorare l'ambiente, la salute dei cittadini e delle amministrazioni.

appuntamenti: **Modena Smart Life, Earth Technology Expo**, e la **39° Assemblea annuale di Anci**, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani.

Durante il festival della cultura digitale **Modena Smart Life**, Wind Tre, in collaborazione con il Comune e la Fondazione Collegio San Carlo ha avuto l'opportunità di svolgere una tavola rotonda con gli amministratori dei Comuni, della Provincia e lo stesso Comune di Modena, per illustrare i progetti ESG "Smart cities" e "Borghi connessi", riscuotendo un fattivo consenso che ha poi permesso di porre le basi per futuri progetti di collaborazione.

Durante la rassegna **Earth Technology Expo a Firenze**, Wind Tre ha avuto la possibilità di mostrare concretamente le proprie soluzioni per la digitalizzazione urbana, presentando la propria

esperienza nell'ambito delle nuove sfide tecnologiche orientate alla "sostenibilità digitale".

Anche l'appuntamento della **39ª Assemblea nazionale annuale di Anci**, svolta a Bergamo, è stata l'occasione per Wind Tre di illustrare agli amministratori presenti i propri progetti di sostenibilità, attraverso due workshop dedicati: **"Smart city: è il momento di fare"** e **"Borghi connessi: progetti e opportunità di digitalizzazione delle realtà territoriali e dei piccoli comuni"**. L'assemblea è stata anche l'occasione per la cerimonia di sottoscrizione ufficiale del "Protocollo Smart cities" tra Wind Tre e il Comune di Codogno, rappresentato dal Sindaco, che apre nel suo territorio una occasione di dialogo istituzionale e tecnico per raccogliere le esigenze digitali del Comune e dei cittadini.

Oltre a queste importanti occasioni di confronto e scambio, nel 2022 Wind Tre ha affiancato diverse Amministrazioni per lo sviluppo di progetti delle **Case delle Tecnologie Emergenti**, in connessione con il nuovo bando MIMIT, che finanzia la realizzazione sul territorio di centri di trasferimento tecnologico volti a supportare progetti di ricerca e sperimentazione verso PMI e start-up, che prevedano l'utilizzo di Blockchain, IoT e intelligenza artificiale, collegati allo sviluppo delle reti di nuova generazione 5G.

In questo percorso Wind Tre ha supportato la candidatura di ben 6 Comuni sui 20 che hanno partecipato alla selezione del Bando MIMIT 2022, che ha visto tra gli aggiudicatari il Comune di Cagliari con Wind Tre partner di progetto. Inoltre, Wind Tre ha continuato ad assicurare il proprio supporto ad alcune delle CTE già attive sul territorio nazionale. Tra queste, quella

dell'Amministrazione Capitolina, che si orienta allo sviluppo del turismo e della mobilità attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative, e quella della città dell'Aquila, dove Wind Tre supporta la CTE SICURA attraverso un progetto di connettività.

L'attenzione istituzionale dell'azienda al dialogo e al confronto con le Amministrazioni locali è confermata anche dal **forte coinvolgimento degli Amministratori Delegati** che, anche nel 2022, hanno avviato incontri con le massime cariche dei Comuni per rafforzare ancora di più il rapporto tra Wind Tre e i territori, con particolare riguardo a tutte le tematiche legate allo sviluppo tecnologico e digitale. Tra questi incontri, si segnalano quelli a Genova, Lucca e Ascoli Piceno: proprio qui Wind Tre ha voluto sostenere la candidatura del Comune a Capitale italiana della cultura 2024 (A&P2024). Wind Tre ha infatti sponsorizzato 9 eventi dedicati alla valorizzazione paesaggistica, territoriale, artistica e culturale del territorio; 30 ore circa di conferenze e incontri interni ed esterni all'azienda per settare e promuovere il programma e una conferenza stampa di consuntivo del progetto.

Infine, Wind Tre è stata partner dell'evento **"5G Italy"**, giunto alla sua quarta edizione, in cui politica, autorità regolatorie, mondo della ricerca, imprese, economia e PA si sono incontrate per discutere le sfide e le opportunità della rete 5G. La conferenza, dedicata a una tecnologia che fornirà la connettività e i servizi necessari per la trasformazione digitale dell'Italia, ha affrontato diversi temi legati al 5G, come il potenziale impatto positivo in ogni settore: agricoltura, commercio, difesa, energia, finanza, industria, media, pubblica amministrazione, salute, sicurezza, trasporti, turismo.



Insieme per l'innovazione

GRI 203-2a

Nel corso del 2022, Wind Tre ha confermato il proprio impegno per la promozione delle attività di ricerca e divulgazione tecnologica rinnovando la partnership con ZTE, azienda leader nelle telecomunicazioni e nella tecnologia 5G, in merito all'utilizzo del laboratorio ZIRC (**ZTE Innovation & Research Centre**) nella città de L'Aquila. Parte del **Tecnopolo d'Abruzzo**, il laboratorio ZIRC ha ospitato la sperimentazione 5G e mira a promuovere future progettualità innovative per il capoluogo abruzzese, ad esempio il progetto SICURA, parte del bando MISE Casa delle Tecnologie Emergenti (CTE) o il progetto EXTENSION legato al bando ESA in ambito culturale.

Sempre nell'ambito del primo bando MISE **Casa delle Tecnologie Emergenti**, Wind Tre ha proseguito il proprio impegno nell'ambito dell'accordo sottoscritto nel 2021 con il Comune di Roma Capitale in qualità di Corporate Partner. Obiettivo della collaborazione anche per il 2022 è stato supportare la realizzazione di un **Open Tech Lab** presso la Stazione Tiburtina in cui favorire l'incontro tra imprese, startup, enti di ricerca, Università e Pubblica Amministrazione e sperimentare servizi innovativi

utili alla cittadinanza e al tessuto imprenditoriale del territorio in ottica smart city. Wind Tre ha proposto ai partecipanti dell'Open Tech Lab una sfida per **l'integrazione della tecnologia 5G con funzionalità Blockchain, IOT e Intelligenza Artificiale per generare servizi volti al miglioramento della mobilità cittadina**. In tale percorso Wind Tre ha organizzato due Workshop in stazione Tiburtina dedicati a startup e PMI ma anche all'amministrazione volti a stimolare l'approfondimento delle tecnologie e degli strumenti per lo sviluppo digitale del territorio: "Il 5G per le nuove frontiere del digitale" e "Big Data, Analytics and Opportunities". Una delle possibili aree di applicazione di queste tecnologie è nel tracciamento e realizzazione di **nuovi modelli di gestione dei biglietti di trasporto**, come il pay-per-use collegato ai percorsi effettivamente utilizzati e nuovi modelli di pagamento digitali collegabili anche all'utilizzo del credito telefonico. Tutte le percorrenze su linee cittadine in copertura 5G potranno essere facilmente calcolate, eventualmente con l'ausilio di algoritmi di ottimizzazione, e l'integrazione con sistemi di pagamento digitali permetterà di evitare i biglietti cartacei.



OPEN TECH LAB

Un laboratorio in cui favorire l'incontro tra imprese, startup, enti di ricerca, Università e PA

Nel 2022 Wind Tre ha inoltre confermato la propria adesione al programma **"Federated Innovation @MIND"**, un modello collaborativo pubblico-privato nato all'interno di MIND - il nuovo distretto dell'innovazione nell'ex area EXPO di Milano - in cui ha collaborato con altri partner di rilievo alla realizzazione di un'aula del futuro per dimostrare come l'utilizzo delle tecnologie digitali e dell'IoT, insieme all'adozione di nuove pratiche di insegnamento, possa contribuire al rendere la scuola più resiliente e abbattere le barriere del digital divide per le aree meno fortunate del Paese. Il programma offre la possibilità di migliorare la comunicazione e collaborazione tra studenti e docenti e l'occasione di monitorare i parametri di qualità ambientale.

Wind Tre partecipa inoltre al **CAMPANIA Digital Innovation Hub (DIH)**, società consortile la cui visione è la creazione di una innovativa rete di collaborazione tra Industrie, Centri di Ricerca e

altri attori istituzionali per la realizzazione del nuovo paradigma Industry 4.0.

Nell'ambito di questa iniziativa, Wind Tre intende offrire al territorio, ai cittadini e alle imprese, gli strumenti necessari per affrontare le nuove sfide della trasformazione digitale, colmando il divario esistente tra le esigenze di digitalizzazione presenti nelle industrie e le soluzioni attuabili.

Infine, Wind Tre si è fatta promotrice attraverso Asstel (associazione di categoria di Confindustria) del progetto **Smart School**, che propone una soluzione integrata a 360 gradi per rispondere alle esigenze degli studenti, dei docenti, dei dirigenti scolastici, delle famiglie e del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca per una scuola digitale che metta a disposizione degli utenti uno strumento semplice, economico ed efficiente.

Energy Supervisor per l'efficienza energetica

Per conseguire una costante riduzione delle emissioni di CO₂, Wind Tre non si limita solo a migliorare i propri processi ma supporta i propri clienti, a partire dalle imprese e dalla Pubblica Amministrazione, nel loro impegno per una riduzione delle emissioni e dei consumi energetici.

Da questo punto di vista l'azienda ha attivato il **servizio Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica**.

Sviluppato in collaborazione con Ouvert, azienda leader in Italia e con esperienza decennale di analisi e gestione delle prestazioni energetiche, il servizio è scelto da Aziende del segmento Top and Large, appartenenti all'Industry del Retail, per analizzare e controllare i costi e i consumi energetici (elettrici/idrici/gas) e per definire strategie e validare le azioni di recupero dell'efficienza energetica attraverso una soluzione interamente cloud che utilizza tutti

gli strumenti di Machine Learning più evoluti. Con questo strumento **i clienti hanno la possibilità di pianificare gli interventi di efficienza energetica** in maniera più mirata, identificando i cosiddetti energy drivers e ottimizzando le prestazioni.

Il servizio è disponibile in tre diverse formule, una per ogni esigenza:

- **Monitoring:** include il monitoraggio, la raccolta dati e la reportistica dei consumi energetici;
- **Invoicing:** è il servizio di digitalizzazione dei processi di verifica e ricalcolo delle fatture afferenti alle forniture energetiche;
- **Analysis:** elabora report sugli indicatori non solo inerenti ai consumi energetici ma anche a quelli finanziari e amministrativi, a supporto della pianificazione per il budget energetico.



ENERGY SUPERVISOR

La soluzione ICT per la gestione digitale di consumi e spesa energetica

Emissioni elettromagnetiche sotto controllo

Wind Tre **monitora costantemente e con attenzione che i propri impianti generino emissioni elettromagnetiche al di sotto dei limiti**, molto stringenti, previsti dalla normativa italiana (6 V/m, nelle aree densamente frequentate, come valore medio giornaliero).

Il controllo effettuato prevede, sia per i nuovi impianti che per quelli esistenti, un monitoraggio preventivo delle emissioni elettromagnetiche.

Una volta acquisite le autorizzazioni da parte degli enti competenti (Arpa, Comune, Sovrintendenze ecc.), Wind Tre verifica con attenzione costante i contatori per garantire che gli apparati non superino il livello di potenza e di emissioni stabiliti per l'area di riferimento.

A partire dal 2015 Wind Tre **pubblica sui siti delle ARPA regionali i dati di monitoraggio** dei suoi impianti a cui si applica la normativa del 02/12/2014⁷⁴, che richiede la verifica della potenza media oraria e giornaliera.

Come noto, gli attuali limiti elettromagnetici vigenti in Italia (limiti CEM) sono fortemente più bassi di quelli vigenti nel resto d'Europa (6 V/m rispetto alla media di 40-61/Vm). Gli studi epidemiologici condotti fino ad oggi non hanno riscontrato nessi di causalità tra malattie ed emissioni elettromagnetiche, motivo per il quale Wind Tre si sta adoperando – e si adopererà – al fine di cercare di ottenere una modifica normativa volta ad adeguare, o comunque a incrementare, i limiti CEM previsti dalla legge italiana, favorendo in tal modo il pieno sviluppo delle reti 5G e di tutti i servizi connessi.

Come noto, la tematica sembra destare preoccupazione alla classe politica per i possibili risvolti sociali, proteste di comitati, etc. Se tali limiti rimarranno gli attuali, ciò comprometterà i ritorni degli investimenti che tenderanno a diminuire, vanificando oltremodo gli obiettivi del PNRR.

La partnership con Italgas

Nel 2021 Wind Tre ha avviato una collaborazione con Italgas, principale distributore del gas in Italia, per supportare la digitalizzazione dell'intera rete gas controllata dall'operatore, facendo leva sulle proprie competenze NB-IoT.

La soluzione sviluppata su misura prevede il collegamento tra SIM IoT, un APN privato e una piattaforma di gestione, così da permettere la

trasmissione sicura dei dati di rete di Italgas verso i datacenter.

Questo sistema ha permesso a Italgas di monitorare le operazioni di rete in tempo reale, gestire gli allarmi, svolgere analisi di big data e fare manutenzione predittiva. Ha anche abilitato la lettura dei consumi di gas da remoto così da ridurre gli spostamenti delle persone di Italgas per fare le letture in presenza.

Chiudere il cerchio

Con l'obiettivo di rendere sempre più efficiente l'uso delle risorse, Wind Tre ha introdotto le SIM card "green"⁷⁵. Le SIM Wind Tre, prodotte da Thales, azienda leader nella produzione di EcoSIM, sono il 50% più piccole rispetto alle SIM standard, e sono realizzate **con materiale plastico 100% riciclato** e attraverso un processo produttivo che azzerà le emissioni di CO₂.

Wind Tre inoltre, attraverso una rete capillare di oltre 500 centri presenti sul territorio nazionale, offre un'ampia e completa gamma di servizi post-vendita dei dispositivi, garantendo riparazioni di ottima qualità con ricambi originali in tempi molto brevi, anche nell'ottica di riutilizzo ed estensione della vita utile del prodotto.

L'obiettivo è quello di **migliorare la soddisfazione del cliente ed estendere il ciclo di vita dei dispositivi** fornendo opzioni per i clienti per riutilizzare e riparare i loro prodotti.

In oltre il 60% dei casi, Wind Tre sostituisce i modem non funzionanti con prodotti usati e successivamente rigenerati da società specializzate, consentendo al cliente di rete fissa di utilizzare un prodotto perfettamente funzionante limitando la produzione di rifiuti elettronici.

Nel solo 2022 le rigenerazioni effettuate su prodotti Modem per clienti consumer sono state circa 38.000.

Analogamente, per i clienti mobile business, viene fornito un servizio Kasko che consente di ricevere uno smartphone ricondizionato in sostituzione di quello guasto per il 74% delle sostituzioni. **Nel 2022 circa 5.000 smartphone di clienti Business con servizio Kasko sono stati sottoposti a rigenerazione.**

In entrambi i casi, i prodotti guasti ritirati, se idonei, potranno essere a loro volta ricondizionati e riutilizzati per una nuova sostituzione.

Per i clienti mobile consumer, Wind Tre in partnership con Bolttech ha attivato i servizi **Reload**, che prevedono di poter sostituire lo smartphone con un prodotto rigenerato o riparato. Si tratta di servizi che, a fronte di una piccola

quota mensile, permettono di sostituire il proprio Smartphone con un modello nuovo o rigenerato di grado A (ovvero semi nuovo o pari al nuovo) con consegna in un giorno lavorativo nelle maggiori città (Roma, Milano, Napoli, Torino, Genova, Bologna, Firenze e Bari), offerto tramite il partner commerciale Bolttech device protection (Italy) S.r.l.

Grazie alla partnership con Enjoy, azienda specializzata in questo settore, a luglio 2022, Wind Tre ha inoltre aggiunto al proprio portafoglio device gli **smartphone ricondizionati**. **I modelli ricondizionati sono disponibili con tutte le offerte mobile Wind Tre, anche con vendita a rate.**

La scelta di un dispositivo ricondizionato comporta **numerosi vantaggi sia per l'utente che per l'ambiente** naturale. Per l'utente, oltre ad essere particolarmente vantaggiosa dal punto di vista economico poiché consente una riduzione del prezzo rispetto al normale costo di vendita, si tratta di una scelta sicura.

Lo smartphone viene sottoposto ad una serie di test preventivi, quindi rigenerato e sanificato e, inoltre, supera un'attenta ispezione hardware e software finale che ne certifica la conformità rispetto agli standard qualitativi di mercato. Dal punto di vista ambientale, la scelta di uno smartphone ricondizionato limita non solo le emissioni di CO₂ rispetto ad un device di nuova produzione, ma limita anche l'estrazione di minerali rari, utilizzati principalmente per schede madri e batterie, e di conseguenza riduce anche i RAEE, ovvero i rifiuti da smaltire prodotti dai dispositivi elettronici.

Nell'ottobre 2022, infine, Wind Tre ha lanciato **"Reload exChange"** il nuovo servizio di "Trade in". Con Reload ExChange, i clienti Wind Tre possono dare in permuta il proprio telefono usato



TRASPARENZA

Wind Tre pubblica i dati di monitoraggio dei suoi impianti sui siti delle ARPA regionali dal 2015



5.000

Gli smartphone dei clienti Business sottoposti a rigenerazione attraverso il servizio Kasko

⁷⁴ 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)

⁷⁵ Sim solo per clienti "human", le sim "green" non sono utilizzabili per i collegamenti Machine to Machine (M2M)



all'interno dei negozi Wind Tre e ricevere pagamenti in contanti direttamente sul proprio conto corrente bancario, fino a 800€ a seconda dello smartphone restituito.

La valutazione dello smartphone usato avviene direttamente all'interno del punto vendita attraverso un'app. di diagnostica che nel giro di pochi minuti restituirà una quotazione del valore del telefono usato. Inoltre, i clienti che sottoscrivono Reload exChange, possono acquistare un nuovo smartphone ad un prezzo speciale.

Il lancio del nuovo servizio è stato supportato da campagne digitali e social, ed è stato potenziato da spot televisivi e nuove campagne digitali. Il servizio è fornito da Wind Tre in partnership con Bolttech Device Protection (Italy) S.r.l.



WINDTRE LUCE&GAS powered by Acea Energia

Da gennaio 2022 la partnership tra Wind Tre e Acea Energia è stata estesa a tutto il territorio nazionale coinvolgendo quasi 3.000 punti vendita Wind Tre, per promuovere e commercializzare le offerte "Wind Tre LUCE&GAS Powered by Acea Energia".

L'Energia elettrica è attestata da "Garanzia d'Origine" ossia dalla certificazione elettronica che attesta **l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica** nel rispetto della disciplina stabilita dalla delibera ARERA ARG/elt/104/11 e s.m.i. Da marzo 2022 è stata avviata la commercializzazione delle offerte **gas zero CO₂**.

Il gas è con compensazione delle emissioni di CO₂ ottenuta tramite l'acquisto di crediti di

carbonio certificati, che contribuiscono a finanziare e sostenere progetti di mitigazione, con benefici concreti per le comunità locali.

Tutte le offerte Wind Tre LUCE&GAS hanno il servizio "**Bolletta web**" incluso, pertanto, nel 2022 il 94% dei clienti ha ricevuto la bolletta in formato digitale, riducendo lo spreco di carta e le emissioni di CO₂ legate sia alla stampa che alla consegna.

Nel corso del 2022, il brand ha rafforzato la sua presenza sul mercato Consumer, puntando anche sui vantaggi della convergenza con le offerte di telefonia fissa, ed esteso le proprie offerte anche al mercato Microbusiness per essere più vicina anche ai clienti professionisti con un'offerta dedicata.

VERY MOBILE: SIM green e cellulari ricondizionati

Anche Very⁷⁶, brand del Gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche Wind Tre S.p.A., è da sempre attento alle tematiche am-

bientali e già dalla fine del 2021 è stato il primo operatore semi-virtuale a lanciare sul mercato la sua SIM ecosostenibile.

La SIM ecosostenibile, disponibile per chi acquista online, nei negozi e tramite il 1929, è più piccola del 50% di una SIM standard ed è realizzata con plastica 100% riciclata attraverso un processo produttivo che azzerà le emissioni di CO₂⁷⁷.

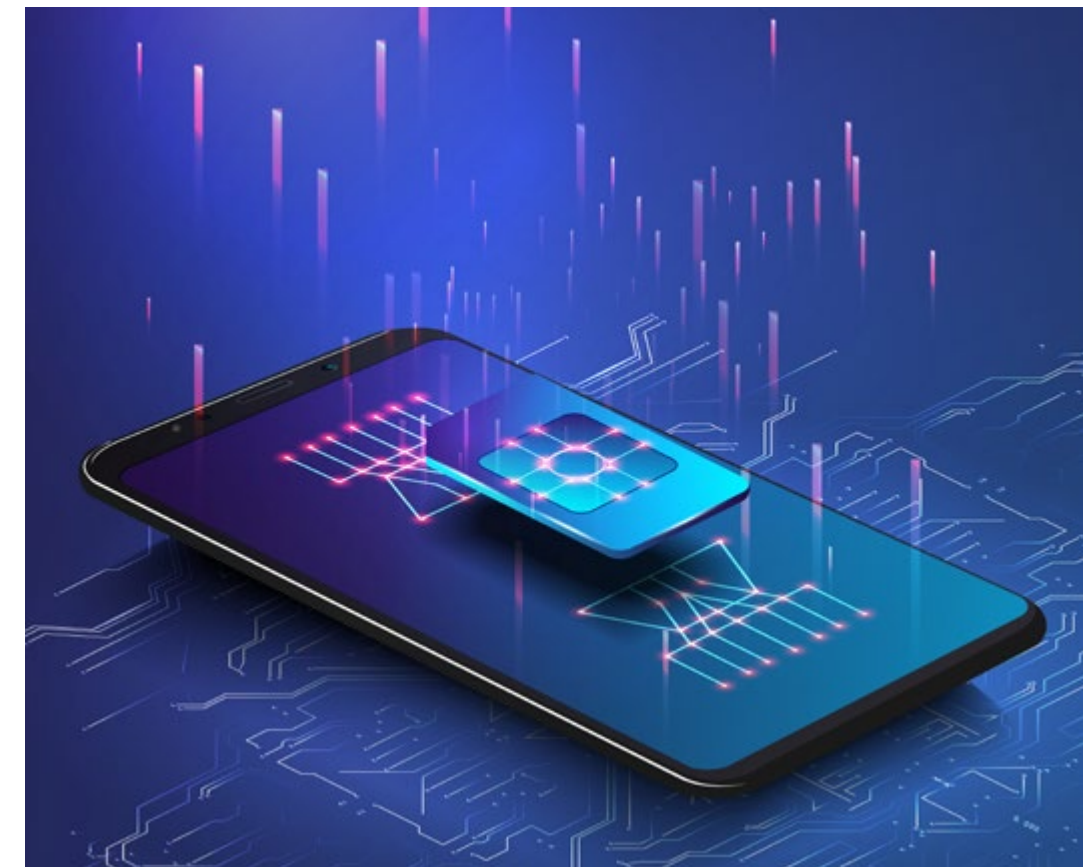
L'attenzione alle tematiche 'green' è parte del DNA del brand Very fin dalla sua nascita nel 2020. Un percorso all'insegna dell'attenzione all'ambiente costruito attraverso tante attività, che vanno dalla realizzazione del sito verycreativi.it, che permette a chiunque di esprimersi creativamente senza sporcare i muri delle città, alla pulizia online online del Parco Schuster di Roma con Legambiente, sino ad un'affissione, installata a Genova a dicembre 2020, in grado di purificare l'aria grazie ad uno speciale tessuto.

Very Mobile inoltre è stato anche il primo operatore semi-virtuale ad avere lanciato le eSIM, che consentono di attivare un'offerta senza dover inserire una scheda fisica nello smartphone.

Il 14 febbraio 2022, Very ha lanciato sul proprio sito anche la vendita di **smartphone ricondizionati**, in partnership con la società austriaca Refurbed™.

Convenienti ed ecosostenibili, gli smartphone rigenerati consentono un risparmio sia in termini economici che di emissioni di CO₂; inoltre, per ogni smartphone acquistato non solo il cliente potrà ricevere in omaggio una cover eco-friendly, ma verrà piantato un albero in Madagascar, Haiti, Nepal, Mozambico, Kenya o Indonesia.

A gennaio 2023 Very ha confermato ulteriormente il proprio impegno verso l'ambiente con il lancio di **Giga Green**, il programma **completamente gratuito** che permette ai clienti Very di trasformare i Giga consumati ogni mese in "Giga Green", utilizzabili per contribuire a realizzare progetti ecosostenibili e di tutela ambientale nel nostro Paese. Il programma è disponibile nella sezione dedicata dell'app Very, dove ogni cliente può scegliere come utilizzare i Giga convertiti votando diversi progetti di tutela ambientale in Italia, che spaziano dalla pulizia di spiagge e fondali alla riforestazione di aree colpite da calamità naturali. Very realizzerà periodicamente i progetti più votati con il supporto di partner specializzati, inserendone di nuovi nel corso del tempo.



⁷⁶ Very Mobile, brand del Gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. che viene totalmente gestito da Wind Tre, è per questo motivo considerato nell'ambito di rendicontazione

⁷⁷ La plastica di questa nuova SIM deriva dal polistirolo recuperato da frigoriferi smaltiti da consumatori: la classica plastica bianca presente al loro interno, che viene trasformata in materiale grezzo utilizzato per realizzare il corpo "finito" della SIM

Come nasce questo documento

GRI
2-14

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

Le informazioni riportate all'interno del presente documento fanno riferimento all'anno fiscale 2022 (1° gennaio – 31 dicembre) e sono messe a confronto con i dati relativi al 2021 e 2020, e laddove possibile anche con il 2019 e 2018. 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. Le entità incluse nel rendiconto finanziario corrispondono a quelle considerate per questo report di sostenibilità e l'approccio adottato per consolidare le informazioni fa riferimento al controllo operativo⁷⁸. [GRI 2-2].

Il presente documento è stato elaborato in conformità con i GRI Standards 2021 della Global Reporting Initiative, considerati oggi gli standard più diffusi a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità. La corrispondenza tra i contenuti e i 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 2021, l'edizione 2022 dell'ESG Report di Wind Tre è stata costruita attorno ai 7 temi materiali individuati attraverso l'analisi di materialità. In particolare, il GRI definisce i temi materiali come quegli argomenti utili a rappresentare gli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'orga-

nizzazione e, quindi, in grado di influenzarne le decisioni e quelle dei suoi stakeholder. Nell'Indice dei contenuti GRI sono riportate, oltre ai riferimenti ai temi materiali, tutte le informazioni rendicontate dall'azienda secondo i requisiti previsti dai GRI Standard 2021, e la loro posizione all'interno del documento.

I contenuti del Sustainability Report sono frutto di un lavoro collettivo, a cui ogni anno partecipano tutte le funzioni di Wind Tre, raccogliendo ciascuna le informazioni più rilevanti relativamente alle attività di propria competenza e approvando la versione finale del documento, con un flusso informativo completo e puntuale che ha garantito nel tempo la solidità del modello di rendicontazione adottato. La Direzione External Affairs & Sustainability coordina il progetto, assicurando un risultato organico.

Il documento finale viene approvato dal Direttore della funzione, condiviso con il Management Team, massimo organo di governo del gruppo Wind Tre, e inviato in visione a tutti i membri del CdA.

L'indice dei contenuti GRI rendicontati è riportato in coda al presente documento. Il Sustainability Report è disponibile sul sito Internet www.windtregroup.it. Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare la Direzione External Affairs & Sustainability di Wind Tre ai seguenti recapiti:

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

⁷⁸ Il controllo operativo si applica a tutte le società controllate al 100%: vedere il capitolo "La struttura societaria" p.17

Indice dei contenuti GRI

Wind Tre ha presentato una rendicontazione in conformità con gli standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022.

GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Informative Generali			
GRI 2 Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	La struttura societaria (p. 17)	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	La struttura societaria (p. 17) Come nasce questo documento (p. 144)	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	1° gennaio 2022-31 dicembre 2022 (stesso periodo del rendiconto finanziario) data di pubblicazione maggio 2023	
	2-4 Revisione delle informazioni	Non si registrano modifiche significative rispetto alla precedente edizione	
	2-5 Assurance esterna	Ad oggi la società non ha adottato una politica interna che coinvolga il più alto organo di governo nella ricerca di una assurance esterna ma la scelta della società di revisione viene condivisa con il Direttore della direzione External Affairs & Sustainability, unica direzione coinvolta nel processo di selezione. Dichiarazione di Assurance (p. 152)	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Chi è Wind Tre (p.14) Etica e integrità nel business (p.40) Non si registrano modifiche significative rispetto alla precedente edizione	
	2-7 Dipendenti	La squadra Wind Tre (p.112)	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	La squadra Wind Tre (p.112)	
	2-9 Struttura e composizione della Governance	La struttura societaria (p.17)	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	La struttura societaria (p.17)	
	2-11 Presidente e massimo organo di governo	Fok Kin Ning Canning (Presidente del Consiglio di Amministrazione) non ricopre un ruolo executive nell'azienda	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Il modello di governance della sostenibilità (p.33) - 'Periodicamente (ad ogni quarter) il direttore External Affairs & Sustainability relaziona al top management, inclusi i co-CEO e il direttore Finance, sull'andamento di tutti gli indicatori inclusi nel piano, le principali attività svolte, eventuali criticità. Per quei KPI del piano che sono inclusi nel piano di incentivazione manageriale (di norma almeno un KPI per ciascun goal), il risultato annuale viene portato all'approvazione dell'azionista.	
	2-13 Delega di reponsabilità per la gestion degli impatti	Il modello di governance della sostenibilità (p. 33)	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione della sostenibilità	Il modello di governance della sostenibilità (p. 33) Come nasce questo documento (p. 144)	
	2-15 Conflitti di interesse	Lotta alla corruzione e ai conflitti di interesse (p. 44)	
	2-16 Comunicazione delle criticità	Gli strumenti di governance (p. 42)	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Il modello di Governance della Sostenibilità (p.33)	

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Informative Generali			
GRI 2 Informativa Generale 2021	2-18 Valutazione della preformance del massimo organo di governo	Il modello di governance della sostenibilità (p.33)	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Il modello di governance della sostenibilità (p.33)	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Le proposte di intervento retributivo per i co-CEO, Senior Executives (prima linea dei co-CEO e seconda linea dei co-CEO), vengono costruite sulla base di benchmark esterni (fornitore indipendente Willis Towers Watson) senza partecipazione di un comitato, e proposte all'azionista (CKHH) per sua approvazione finale. Per tutti gli altri dipendenti, la politica di remunerazione è gestita tra Direzione Human Resources e dai responsabili di direzione (previa approvazione degli CEO's e sempre nei limiti del perimetro di budget definito).	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		Omissione: vincoli di riservatezza Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza in quanto si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza".
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder Il nostro modello (p.2)	
	2-23 Impegno in termini di policy	Gli strumenti di governance (p. 42)	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Gli strumenti di governance (p. 42)	
	2-25 Processi svolti a rimediare impatti negativi	Stakeholder e temi rilevanti (p. 27) La ricerca di soluzioni condivise (p. 77)	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Whistleblowing (p. 45)	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Conformità a leggi e regolamenti (p. 46)	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	- ASSTEL, l'organizzazione di Confindustria che rappresenta le aziende di telecomunicazioni (Wind Tre partecipa attivamente ai tavoli per definizione del posizionamento del settore su vari temi) Inoltre Wind Tre partecipa a: - CONSEL, Consorzio ELIS per la formazione professionale superiore, il cui obiettivo primario è favorire la transizione dei giovani verso il mondo del lavoro - United Nations Global Compact - sezione italiana	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder e temi rilevanti (p. 27)	
	2-30 Contratti collettivi	Il contratto offerto a tutti i dipendenti dell'azienda è stato negoziato con le organizzazioni sindacali e viene applicato al 100% dei lavoratori	

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Informative Generali			
GRI 3 Temi Materiali	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p. 27)	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p. 27)	
	3-3 Gestione dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p. 27) Tutela dei minori in ambito digitale (p. 54) Cybersecurity e Privacy (p. 62) Digital Divide (p. 82) Inclusione delle disabilità (p. 94) Apprendimento digitale continuo (p. 104) Decarbonizzazione (p. 122) Tecnologie smart per la società e l'ambiente (p. 132)	

Standard specifici			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Tutela dei minori in ambito digitale			
GRI 418 Privacy dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	La protezione dei dati personali (p. 67)	
Cybersecurity e Privacy			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2 Impatti economici indiretti significativi	Sempre più resilienti (p. 65)	
Digital Divide			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Digital Divide (p.82)	
Apprendimento digitale continuo			
GRI 404 Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 107)	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 107)	
	404-3 Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	il 100% dei dipendenti è coinvolta annualmente nel performance development, che oltre a valutare la performance del dipendente, include l'assegnazione di un piano di sviluppo personale	
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Apprendimento digitale continuo (p. 104)	
Inclusione delle disabilità			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Inclusione delle disabilità (p. 94)	
Decarbonizzazione			
GRI 305 Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	

Standard specifici			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	
GRI 302 Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Obiettivo zero emissioni (p. 125)	
Tecnologie smart per la società e l'ambiente			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Tecnologie smart per la società e l'ambiente (p.132)	
	203-2a Impatti economici indiretti significativi	Insieme per l'innovazione (p. 138)	

Altri temi			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Etica e integrità nel business			
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Una filiera responsabile (p.51)	
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Una filiera responsabile (p.51)	
Più vicini alle nostre persone			
GRI 401 Occupazione	401-1 Nuove assunzioni e turnover	La squadra Wind Tre (p. 112)	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	L'attenzione alle persone (p. 116) La definizione di “sedi operative significative” non è applicabile	
	401-3 Congedo parentale	La squadra Wind Tre (p.112)	
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 107)	
GRI 405 Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La squadra Wind Tre (p. 112) Focus su Diversity & Inclusion (p. 91)	Omissione: informazioni non disponibili/incomplete Non vengono riportati altri indicatori di diversità non disponibili in questo report. L'azienda si propone di rendere l'informativa completa nella prossima rendicontazione [GRI 405-1b iii]
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Focus su Diversity & Inclusion (p. 91)	
Più vicini ai nostri clienti			
GRI 417 Marketing ed etichettatura	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale (p. 79)	

Criteri di calcolo

Consumi di energia elettrica

I dati relativi ai consumi di energia elettrica includono una stima dei consumi dei siti condivisi con altri operatori ascrivibili a Wind Tre. All'interno di tale calcolo è stata inclusa una stima dei consumi delle società Galata S.p.A. e Cellnex per i servizi offerti a Wind Tre con apparati di sua proprietà (criterio operativo). 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 Green House Gas Protocol.

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

- Litro di diesel/kWh: 10,75;
- Metro cubo di gas naturale/kWh: 10,61;
- kWh/GJ: 0,0036.

Emissioni di gas serra

L'approccio di consolidamento per le emissioni di gas climalteranti (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) è pari al controllo finanziario e operativo, per cui sono attribuite a Wind Tre tutte le emissioni delle sue controllate [GRI 305-1f, 305-2f]. Il calcolo delle emissioni di Scope 1 (dirette) prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici diretti dell'azienda. In particolare:

- Consumi diretti di combustibili: Benzi- na, 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 clima- tizzatori/celle frigorifere).

Il calcolo delle emissioni di Scope 2 (indirette) di GHG prevede di includere le emissioni pro- venienti dai consumi energetici indiretti dell'a- zienda e, in particolare, consumi di energia elettrica, consumi legati al teleriscaldamento, consumi legati al teleraffrescamento.

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

- Il GWP utilizzato per il CH₄ è pari a 21, men- tre per l'N₂O è pari a 310. [GRI 305-1, 305- 2];
- Per il calcolo delle emissioni di gas serra indirette da combustibile, sono stati utiliz- zati i fattori di emissione (kg di CO₂ equi- valente emessa sul volume di combustibile consumato) previsti dal Green House Gas Protocol.

Per il calcolo delle emissioni indirette da elet- tricità, i fattori di conversione per il perio- do 2019 – 2021 è stato utilizzato il fattore di emissione (gCO₂ emessa su kWh pari a 276,3 gCO₂/kWh) derivano dalla Tabella 2.4 del- la pubblicazione ISPRA - Fattori di emissio- ne per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, 2020.

Il coefficiente di emissione dei consumi elettrici è determinato dalle percentuali di generazio- ne del parco elettrico italiano nei diversi anni. Per il 2022, conformemente all'approccio adot- tato dalla capogruppo CK Hutchison Holding sono stati utilizzati i fattori di conversione IEA (2022) Emission Factors e DEFRA 2022.

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

Descrizione	Unità di misura	Coefficiente di conversione CO ₂			
		2022	2021	2020	2019
Consumi elettrici	g CO ₂ /kWh	269	276,3	276,3	276,3
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	g CO ₂ /Litro	2,52	2,65	2,65	2,65
Gas naturale, riscaldamento e trazione	t CO ₂ / Std ^m ³*10³	2,02	1,972	1,972	1,972
Benzina	g CO ₂ /Litro	2,38	2,38	2,38	2,38

Nell'analisi delle categorie di Scope 3 è stato utilizzato il seguente approccio metodologico per categoria, definito dalla capogruppo CKHH

che si fa carico della raccolta dati per ogni so- cietà del Gruppo e del relativo calcolo di emis- sioni CO₂:

Categoria	Sotto-categoria	Approccio metodologico
1a) Beni e servizi acquistati (prodotti)	Dispositivi	Volumi totali di dispositivi acquistati I dati LCA per dispositivi specifici sono stati presi da fonti pubblicamente disponibili pubblicate da alcuni dei principali fornitori (Apple Huawei)
1b) Beni e servizi acquistati (non-prodotti)	Non prodotti	Spesa operativa totale relativa a servizi acquistati
2) Beni strumentali	Beni strumentali	Totale spesa beni strumentali
3) Attività relative a combustibili ed energia	Combustibili	Valori di consumo energetico da carburanti
3) Attività relative a combustibili ed energia	Energia	Valori di consumo energetico da energia elettrica
4a) Trasporto e distribuzione a monte	Dispositivi a monte	Dati ricavati dall'origine delle spedizioni di dispositivi dai principali fornitori lavorati per il peso per dispositivo Per definizione si è scelto di considerare il trasporto via portacontainer Escluso
5) Rifiuti generati dalle operazioni	Rifiuti generati dalle operazioni	Quantità di rifiuti (tonnellate) per tipologia e tipologia di trattamento
6) Viaggi di lavoro	Viaggi di lavoro	Dati di viaggio di lavoro dei dipendenti
7) Pendolarismo dei dipendenti	Pendolarismo dipendenti	Numero di dipendenti e calcolo effettuato sulle statistiche sul pendolarismo medio
8) Beni locati a monte	Beni locati a monte	Valori di consumo energetico dei beni in leasing upsteam
9) Trasporto e distribuzione a valle		Escluso
10) Elaborazione dei prodotti venduti		Escluso
11a) Utilizzo dei prodotti venduti	Dispositivi	Volumi totali di dispositivi venduti
12) Trattamento di fine vita dei prodotti venduti	Fine vita prodotti	Volumi totali di dispositivi venduti I dati LCA per dispositivi specifici sono stati presi da fonti pubblicamente disponibili pubblicate da alcuni dei principali fornitori (Apple Huawei)
13) Beni locati a valle		Escluso
14) Franchising	Franchising	Numero totale di franchising e mq associati con relativo consumo energetico
15) Investimenti	Investimenti	Partecipazione azionaria in una joint venture, società





Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di Wind Tre S.P.A.

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. (“Bureau Veritas”) ha ricevuto da Wind Tre S.p.a. (“Wind Tre”) l’incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Sustainability Report 2022 (d’ora in avanti, “Report 2022”), con l’obiettivo di fornire conclusioni in merito ad:

- accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall’organizzazione nel Report 2022, in particolare Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Report 2022 è stata esclusivamente di Wind Tre. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

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

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Report 2022;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report 2022.

Le attività di verifica sono state condotte in modalità “da remoto”. Riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l’intero Report 2022 con le seguenti precisazioni: per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2022 – 31 Dicembre 2022) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento.

3. CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Report 2022. A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da Wind Tre durante il 2022 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata. Nell’illustrazione di attività e risultati, in particolare, Wind Tre ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l’auto-referenzialità.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione adottati dall’organizzazione nella predisposizione del Report 2022, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Si conferma inoltre che il Report è stato predisposto in conformità ai GRI Standards e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

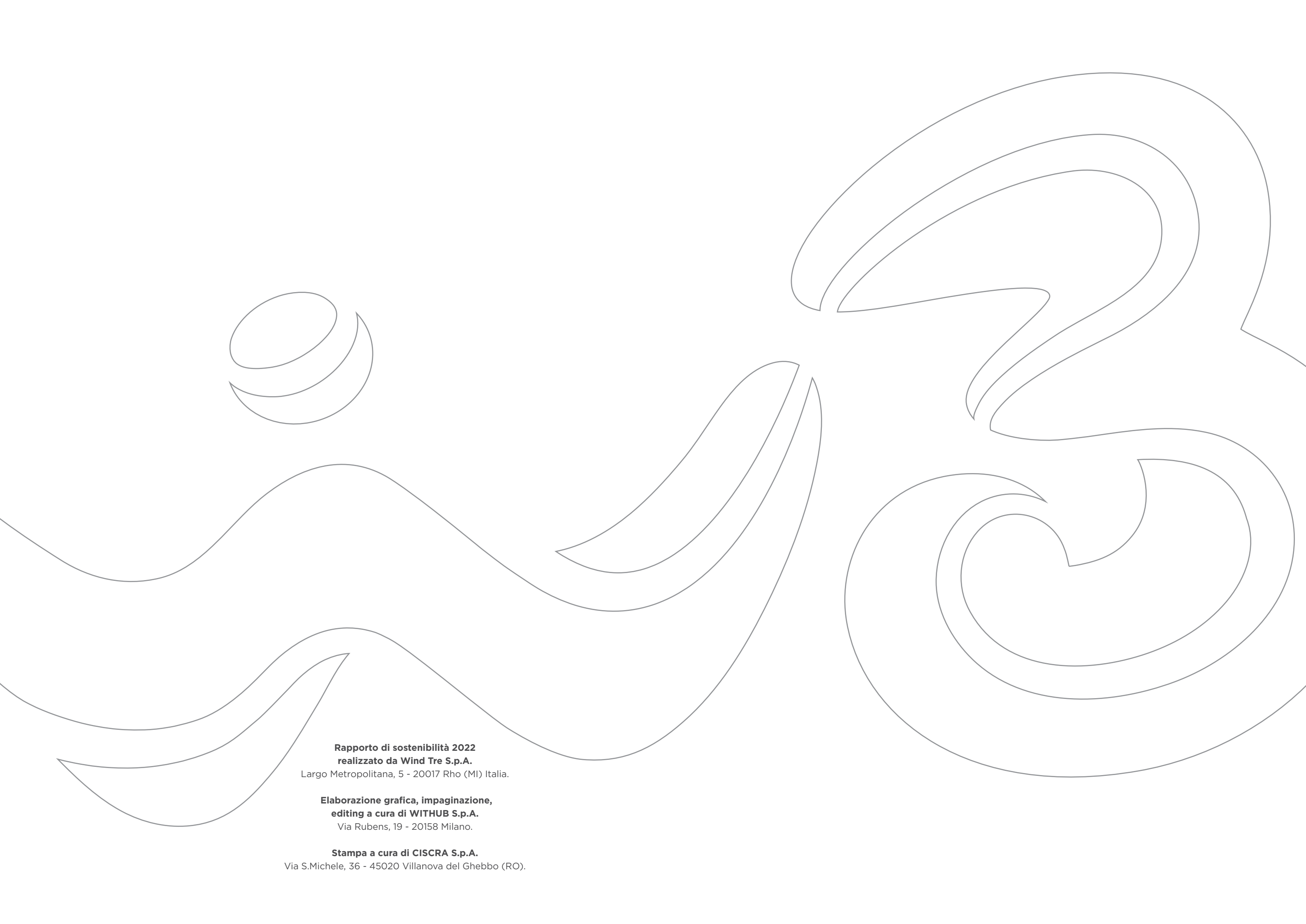
Bureau Veritas è un’organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 82.000 dipendenti ed un volume d’affari di oltre 5,6 miliardi di Euro (ricavi 2022).

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

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 27 Aprile 2023

Giorgio Lanzafame
Local Technical Manager

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



**Rapporto di sostenibilità 2022
realizzato da Wind Tre S.p.A.**

Largo Metropolitana, 5 - 20017 Rho (MI) Italia.

**Elaborazione grafica, impaginazione,
editing a cura di WITHUB S.p.A.**

Via Rubens, 19 - 20158 Milano.

Stampa a cura di CISCRA S.p.A.

Via S.Michele, 36 - 45020 Villanova del Ghebbo (RO).

