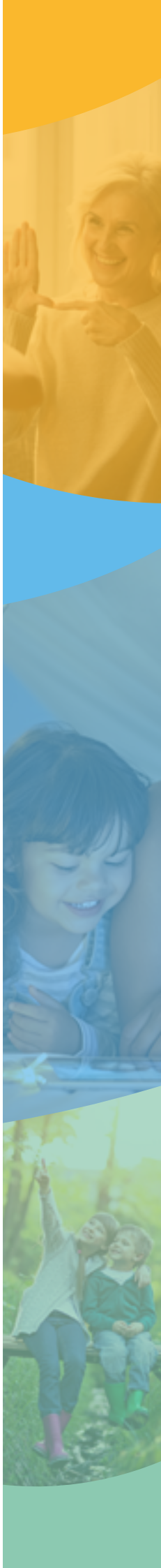
WINDTRE

Rapporto di Sostenibilità 2023

MOLTO PIÙ VICINI
PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE



Lettera agli Stakeholder

GRI 2-22

Anche quest'anno siamo fieri di mettere a disposizione dei nostri stakeholder il rapporto relativo alle attività e ai progressi realizzati da Wind Tre nelle tre dimensioni ambientale, sociale ed economica, consapevoli del fondamentale contributo che tecnologia e digitalizzazione possono portare al raggiungimento di un equilibrio sostenibile delle comunità e dei territori.

Il 2023 è stato caratterizzato da drammatici conflitti e grandi sfide per la catena del valore, a partire dai costi in aumento dell'energia, mentre il mercato italiano si è confermato affollato e sempre più competitivo, con i prezzi tra i più bassi al mondo. Nonostante queste condizioni, abbiamo continuato a dare il nostro contributo alla crescita del Paese, grazie agli investimenti nella nostra capillare rete di comunicazioni e all'ampliamento del portafoglio di soluzioni che mettiamo a disposizione dei clienti. Dopo aver lanciato servizi di cybersicurezza, rafforzati dall'acquisto di Rad, e quelli per la vendita di energia, **abbiamo introdotto con successo un'offerta assicurativa** che intendiamo sviluppare per fornire ai clienti un servizio sempre migliore.

Il Piano ESG aziendale, attuato a partire dal 2022, si è rivelato un eccellente strumento di governance dei processi. Con i suoi **10 goal**, gestiti da altrettanti Ambassador ed associati ad indicatori e target annuali, molti dei quali integrati nei piani di incentivazione del management, costituisce una guida per avvicinarci progressivamente ma costantemente agli obiettivi che ci siamo posti per il 2030.

Tra questi obiettivi spicca **l'impegno alla tutela dell'ambiente**, grazie al quale abbiamo già ridotto del 46% le nostre emissioni di CO_2, classificate in *scope 1 & 2*, rispetto al 2017, anno in cui Wind e Tre si sono fuse, e confermato l'obiettivo di azzerarle entro il 2030. Un risultato reso possibile anche dalla forte attenzione all'**ottimizzazione del funzionamento della infrastruttura di rete**, che mantiene consumi elettrici pressoché costanti nonostante nel 2023 abbia gestito un traffico di dati mobile pari a più di 6 volte quello del 2017. Con l'introduzione del nuovo obiettivo ESG **"Supply chain sostenibile"** stiamo inoltre coinvolgendo anche la catena di fornitura nel percorso di miglioramento costante del nostro impatto ambientale e sociale.
Accanto a quella ambientale per noi è particolarmente importante la **dimensione sociale**, perché avvertiamo la responsabilità del benessere dei nostri quasi 20 milioni di utenti, in particolare quando sono online. Con l'ultima edizione, l'iniziativa di educazione digitale **NeoConnessi** ha raggiunto **dal 2018 più di un milione di bambini** della quarta e quinta elementare, i loro insegnanti e le loro famiglie, in uno sforzo complessivo per rendere i piccoli utenti della Rete consapevoli dei rischi e migliorarne le tutele. Consapevoli, inoltre, del fatto che il progresso sociale abilitato dalle tecnologie ha un potenziale che trova piena espressione nella dimensione comunitaria, abbiamo portato **tecnologie e formazione in più di 90 borghi**, con il coinvolgimento di cittadini e amministrazioni, e sottoscritto accordi di **collaborazione con 25 città per accompagnarle nella trasformazione digitale**.

Lo sviluppo di questi anni si gioca, infatti, intorno alla **conoscenza e al capitale umano**. Questo è vero per tutti e in particolare per noi continua a rivestire un'importanza fondamentale lo sviluppo della comunità delle persone di Wind Tre, come testimoniano le oltre **340.000 ore di corsi erogate ai dipendenti** nel solo 2023 e le molte iniziative orientate al benessere delle persone e a garantire eguaglianza di genere e rispetto delle diversità.

Si tratta di sforzi che ci vengono riconosciuti anche da soggetti indipendenti: per il sesto anno consecutivo siamo stati classificati **Top Employer** e nel corso dell'anno ci sono state rinnovate la certificazione **Equal salary** della **Equal-salary Foundation** e la certificazione SA8000 per la **Social Accountabilit***y*. Abbiamo inoltre ottenuto riconoscimenti come il **Sustainability Leaders** di Statista e Sole 24 Ore e il **Sustainability Champions** dell'Istituto Tedesco di Qualità e la Repubblica.
Inoltre, a testimonianza del fatto che profittabilità e sostenibilità non sono criteri opposti nella gestione d'impresa bensì dimensioni che vanno di pari passo, **il rating ESG** di EcoVadis, una delle piattaforme più accreditate per la certificazione della sostenibilità d'impresa, è **migliorato di 25 punti percentuali** rispetto all'anno precedente, collocando così Wind Tre tra l'1 percento delle migliori società del settore telecomunicazioni nel mondo.

In conclusione, ci teniamo a sottolineare quanto l'impegno a rendere sempre più sostenibile la nostra attività economica sia uno sforzo collegiale di Wind Tre. A questo proposito, per potenziare ulteriormente la governance del Piano ESG e di tutti i processi di trasformazione, recentemente il Consiglio di Amministrazione della società ha varato un **Comitato di Sostenibilità**, composto da membri del Consiglio stesso e da tutto il management team. La testimonianza di un impegno collettivo per assicurare il nostro contributo concreto allo sviluppo sostenibile delle nostre comunità.

Il nostro ringraziamento speciale va quindi a tutte le nostre persone che con il loro costante impegno contribuiscono ogni giorno al successo di Wind Tre come società responsabile e sostenibile.

Gianluca Corti e Benoit Hanssen
Co-CEOs – Wind Tre

Gianluca Corti

Benoit Hanssen

Questo documento nasce per essere fruito in versione digitale e risulta accessibile secondo le specifiche di Adobe Acrobat Pro per le persone che utilizzano screen reader compatibili.

SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 2

IN SINTESI 6

L'AZIENDA

CHI È WIND TRE 16
MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE 26

PIÙ RESPONSABILITÀ

ETICA E INTEGRITÀ NEL BUSINESS 42
TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE 56
CYBERSECURITY E PRIVACY 62
PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI 74

PIÙ UMANITÀ

DIGITAL DIVIDE 86
GENDER PARITY 92
INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ 100
PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ 106
APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO 110
PIÙ VICINI ALLE PERSONE WIND TRE 118

PIÙ GREEN

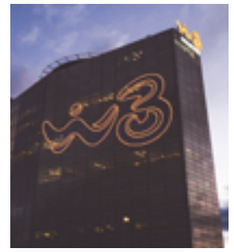
DECARBONIZZAZIONE 130
TECNOLOGIE SMART PER LA SOCIETÀ E L'AMBIENTE 140

COME NASCE QUESTO DOCUMENTO 154

INDICE DEI CONTENUTI GRI 156

CRITERI DI CALCOLO 160

DICHIARAZIONE DI ASSURANCE 162



IN SINTESI

TORNA AL SOMMARIO

Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone

Wind Tre è l'azienda leader del mercato mobile italiano e tra i principali operatori alternativi nel fisso. L'azienda fa parte del Gruppo CK Hutchison Holdings Limited.
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", l'azienda ha fatto il proprio ingresso anche nel mercato dell'energia e si przpone come riferimento unico per una gestione semplice, trasparente e al giusto prezzo di tutte le utenze della casa. Inoltre, dopo connessioni ed energia, il marchio WINDTRE arricchisce la sua identità multiservice con la nascita di WINDTRE Assicurazioni in partnership con wefox Insurtech, leader in Europa, offrendo prodotti pensati per proteggere la casa e il tempo libero e per far vivere in serenità le persone nella vita di ogni giorno.

Molto più vicini per un futuro più sostenibile.

"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. Promuoviamo etica, integrità, inclusione e lavoriamo per garantire affidabilità, parità di accesso, trasparenza e un ambiente digitale più sicuro per tutti, anche per chi è più fragile. Crediamo in una tecnologia inclusiva in grado di migliorare l'ambiente, la salute e la qualità della vita delle persone. Lavoriamo per la tutela ambientale e la riduzione delle emissioni, coinvolgendo anche la nostra catena di fornitura. Mettiamo a disposizione della comunità e delle istituzioni digitalizzazione, innovazione e competenze per abilitare la transizione digitale e sostenibile garantendo vicinanza ai nostri territori."

Wind Tre si impegna nella costruzione di un futuro più sostenibile integrando la sostenibilità nelle attività di impresa con iniziative e progetti ambientali e sociali che fanno riferimento ai temi chiave identificati insieme a tutte le parti interessate. Questi temi di maggior interesse vengono classificati in tre aree:

Più Responsabilità

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

- Importanti i risultati raggiunti nel secondo anno di implementazione del **Piano ESG aziendale**. Un piano di sostenibilità di lungo periodo con orizzonte 2025-2030, fatto di 10 obiettivi concreti e integrati nel business, associati a 27 indicatori di performance oggettivi e misurabili;
- A testimonianza del coinvolgimento attivo di tutto il top management e dei diversi dipartimenti aziendali, gli indicatori legati al **Piano ESG** fanno parte stabilmente dei **piani di incentivazione manageriale** dell'azienda;
- Introdotto il nuovo obiettivo ESG "**Supply chain sostenibile**". 100% dei fornitori in Albo valutato sulla base dell'adesione ai Principi della SA8000, **59% dei fornitori oggetto di assessment ESG dedicato** grazie alla partnership con il Gruppo Crif;
- Una nuova **policy della sostenibilità** per formalizzare i princìpi di riferimento necessari ad indirizzare le attività aziendali che incorporano gli impegni sociali, ambientali e di governance nella strategia e nell'organizzazione dell'azienda;
- Implementati percorsi di condivisione interna mirati alla diffusione della cultura della sostenibilità in azienda. Confermato l'invio periodico a tutte le persone Wind Tre della **Newsletter della sostenibilità**;
- 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;
- Confermata la membership di **Transparency International Italia**, filiale italiana del più grande gruppo anticorruzione del mondo;
- Wind Tre **nell' 1% delle migliori aziende valutate da EcoVadis nel settore Telecomunicazioni nel 2023**;
- Ottenuto il rinnovo triennale delle **certificazioni Salute e Sicurezza (ISO 45001) e Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001, per i servizi cloud)** e superato con successo le verifiche di mantenimento degli altri sei certificati;
- **Sempre più "NeoConnessi"**: il progetto nato per supportare insegnanti e genitori quando i ragazzi iniziano ad affrontare da soli il mondo del web ha raggiunto **più di un milione di famiglie** in tutta Italia, e nell'anno scolastico 2022/2023 ha coinvolto **oltre 15.000 classi** di IV e V primaria;
- Lanciato per il **Safer Internet Day** il Decalogo NeoConnessi **"10 passi per famiglie consapevoli e protette in Rete"** rivolto alle famiglie, che intende fornire consigli utili per una corretta educazione digitale dei più piccoli e una navigazione positiva e sicura;
- Nel 2023, **più di 4 milioni di persone e aziende** sono state protette dalle nostre soluzioni di **sicurezza informatica**;
- Rafforzata la cybersecurity per il mercato Business con l'**acquisizione del 70% di RAD, società italiana specializzata in soluzioni di cybersicurezza**, progettate e realizzate per rispondere alle esigenze di protezione informatica sia delle grandi aziende che delle piccole medie imprese;
- **Implementate** le iniziative di **Service Continuity** per verificare la resilienza della rete e per garantire un'ottimale continuità del servizio;

- **8,1 su 10**, la **soddisfazione complessiva** dei clienti WINDTRE, **8,5** la **fedeltà** (rilevazioni DOXA);
- Introdotta l'**Intelligenza Artificiale** al servizio dell'assistenza al cliente, per un'esperienza semplice e omogenea in tutti i canali di contatto;
- Circa 1,7 milioni i clienti che a fine dicembre 2023 hanno attivato e usato almeno una volta **Please Don't Call**, il servizio gratuito esteso anche alla clientela business che permette di notificare le potenziali chiamate indesiderate prima che il cliente risponda;
- Wind Tre premiata come "**Leader della Sostenibilità 2023**" dal Sole 24 Ore e Statista e al primo posto, nella categoria telecomunicazioni, tra i "**Campioni della sostenibilità**".

Più Umanità

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

- Garantito un accesso ad Internet più uniforme grazie ad un ulteriore Incremento della **copertura della rete** mobile e dei comuni raggiunti con FTTH (Fiber To The Home);
- **92 comuni**, per un totale di circa 340.000 cittadini, hanno aderito nel 2023 al progetto **Borghi Connessi**: il progetto nato con l'obiettivo di aiutare i piccoli comuni a superare gli ostacoli culturali che talvolta frenano la diffusione delle nuove tecnologie ed innescare un viaggio verso un nuovo sviluppo più sostenibile;
- Prima Telco in Italia ad aver introdotto il servizio **Wi-Fi Calling**: la funzionalità che consente di effettuare e ricevere chiamate anche in assenza di segnale mobile, tramite una connessione Wi-Fi;
- Prima società di telecomunicazioni al mondo a ricevere la **certificazione Equal Salary**, confermata anche per il 2023;
- Fornito un supporto concreto all'apertura del **Centro Antiviolenza S.O.S Lei**, nato a marzo 2023 grazie alla partnership con la **Fondazione Policlinico Gemelli IRCCS** e l'**Associazione ASSOLEI**;
- Il cortometraggio "Di Notte" realizzato da Wind Tre in partnership con il Laboratorio di Formazione nel Cinema OffiCine-IED e la direzione artistica di Silvio Soldini, è stato al centro di una **campagna di comunicazione e social contro la violenza digitale**;
- Le competenze al centro: **oltre 340.000 le ore di formazione** erogate alle persone di Wind Tre nel solo 2023;
- **Migliorato ulteriormente l'indice di accessibilità sui touchpoint digitali e sui siti** Wind Tre, Very mobile, Wind Tre Business. **Resi accessibili tutti i post social Wind Tre**;
- **80 iniziative in ambito sociale e umanitario** supportate nel 2023 con una raccolta complessiva di oltre 2 milioni di euro;
- Sviluppati piani di welfare per i dipendenti per migliorare il benessere e la qualità della vita tra cui: le **iniziative per sostenere la genitorialità** (rimborso della retta scolastica per la frequenza di un asilo nido o scuola per l'infanzia, rimborso di una quota per una settimana di campus estivo per i figli etc), nuove convenzioni con il **Gruppo Multiversity** per sconti sulla retta annuale nelle università telematiche Pegaso, Unimercatorum e UniMarconi, servizio di consulenza psicologica "**Welfare Comete**";
- Wind Tre è t**ra le aziende firmatarie del Manifesto "Imprese per le Persone e la Società"**, dell'UN Global Compact Network Italia, rete locale dell'UNGC, la più grande iniziativa di sostenibilità d'impresa al mondo. Confermato l'impegno a rafforzare il ruolo della dimensione Sociale nelle sue strategie aziendali;
- Confermata, per il sesto anno consecutivo la certificazione **Top Employer Italia** a testimonianza del continuo impegno di Wind Tre nell'attenzione alle sue persone e alla loro valorizzazione e piena realizzazione, Wind Tre si è inoltre confermata come **Italy's Best Employer** e tra i **Diversity Leaders in Europa**.

Più Green

#Decarbonizzazione
#Tecnologie smart per la società e l'ambiente

- **Ridotto del 46% le emissioni di CO_2** (Scope 1 e 2) rispetto al 2017, primo anno di Wind Tre. Prosegue il percorso verso l'obiettivo di azzerarle entro il 2030;
- **Proseguito il percorso mirato** all'ottimizzazione del funzionamento della infrastruttura di rete, che ha mantenuto consumi elettrici pressoché costanti nonostante l'aumento esponenziale del traffico dati;
- **Da sempre al fianco di WWF Italia**, nel 2023 con il supporto a **VALORE OASI**, e la tutela dell'Oasi di Macchiagrande vicino a Fiumicino (Roma);
- Implementate 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: dalla chiusura di un'intera ala della sede aziendale di Roma nell'ottica di sempre maggiore risparmio energetico, all'installazione di Ecobox in tutte le sedi aziendali;
- **Diminuito del 33%** rispetto al 2021 **il consumo di acqua negli uffici** grazie agli interventi per il miglioramento dell'efficienza dei servizi igienici ed al recupero dell'acqua in eccesso dalle torri evaporative per la climatizzazione, successivamente riutilizzata per l'irrigazione;
- Una flotta aziendale con il **26% di auto elettriche o ibride**, con l'obiettivo di arrivare al 40% entro il 2024;
- Implementate le attività per rendere sempre **più sostenibili i negozi**: l'illuminazione a LED, la piattaforma di monitoraggio della qualità dell'aria, la riduzione dei consumi di carta a favore di soluzioni digitali, come il sistema di verifica dei documenti "SMART SCANNER". che consente di eliminare la necessità di fotocopiare i documenti dei clienti eliminando l'archivio cartaceo dei contratti;
- Il primo anno di implementazione delle **due nuove certificazioni** ambientali: **Gestione Energia** (ISO 50001) ed **Emissioni Gas Serra**

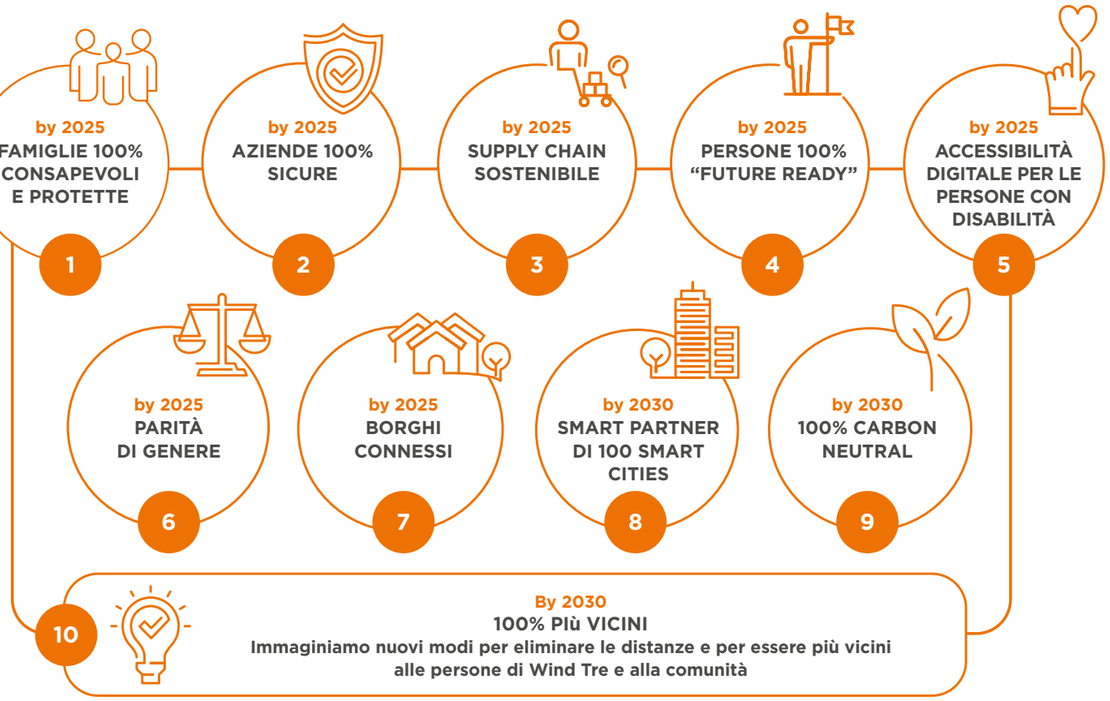
(ISO 14064-1) che hanno arricchito nel 2022 il **Sistema di Gestione Integrato**;

- Siglati, nel 2023, 18 nuovi protocolli di cooperazione, che aggiungendosi ai 7 già firmati nel 2022, portano a 25 il totale delle città italiane attive nel progetto "**Smart City**", rivolto a supportare la trasformazione digitale e sostenibile delle città italiane anche grazie ad attività di capacity building rivolte all'amministrazione pubblica;
- Implementato il **portafoglio delle soluzioni tecnologiche** che abilitano lo sviluppo digitale e sostenibile di imprese, amministrazioni e comuni (Mass Alerting, Big Data Analytics, Soluzioni IoT, Easy Wi-fly e digital board per le scuole);
- **Energy Supervisor**: la 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;
- Sviluppata una rete privata per PSA Italy, per fornire un nuovo sistema di copertura radio 5G e connettività data center che abiliterà nuove funzioni IT nel **Porto di Genova**;
- L'estensione del ciclo di vita dei prodotti attraverso le **opzioni per la riparazione e il riutilizzo offerte ai clienti consumer e business**;
- Integrato il portafoglio prodotti con **smartphone ricondizionati** disponibili con tutte le offerte mobile Wind Tre, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO_2 limitare l'estrazione di minerali rari e ridurre i rifiuti da smaltire prodotti dai dispositivi elettronici (RAEE);
- Lanciato **Giga Green**, il programma a brand Very Mobile 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 PIANO ESG 2030

Sulla base dei temi chiave, Wind Tre ha definito un piano ESG trasversale a tutta l'azienda e completamente integrato con le attività di business. Si tratta di un programma concreto, misurabile e realizzato con la partecipazione di tutte le aree aziendali, che anche nel 2023 ha raggiunto la maggior parte dei suoi obiettivi, con importanti ricadute su più fronti tra cui sull'accresciuta capacità di creare "valore condiviso" e sulla reputation, come testimoniano gli importanti riconoscimenti ottenuti.

Il piano è composto da 10 ambiziosi obiettivi da raggiungere tra il 2025 e 2030.



TORNA AL SOMMARIO

L'AZIENDA

TORNA AL SOMMARIO

CHI È WIND TRE

GRI 2-6

OPERATORE MULTISERVIZIO
Wind Tre offre connessioni, energia e prodotti assicurativi[1]

Wind Tre è l'operatore multiservizio che offre connessioni, energia e prodotti assicurativi[1]. Un punto di riferimento per le famiglie che chiedono affidabilità, convenienza e trasparenza nelle offerte. Wind Tre si posiziona inoltre come l'operatore telco mobile numero uno in Italia[2] grazie ad una infrastruttura all'avanguardia denominata Top Quality Network.

Il brand WINDTRE consolida il posizionamento valoriale dell'azienda, con al centro una tecnologia accogliente e inclusiva. WINDTRE, 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.

WINDTRE BUSINESS è la divisione del gruppo Wind Tre che supporta aziende, professionisti e amministrazioni nella sfida della trasformazione digitale e sostenibile. WINDTRE BUSINESS offre un'ampia varietà di servizi di telefonia fissa e mobile, di connettività ultrabroadband, in fibra e FWA, soluzioni di Data Analytics, Cybersecurity e Cloud con Data Center di ultima generazione e si avvale di numerose partnership con ICT Solution e Application Provider leader di settore.

Con il lancio su scala nazionale, a gennaio 2022, del marchio "WINDTRE LUCE&GAS", l'azienda ha fatto il proprio ingresso nel mercato dell'energia. Alla fine del 2023 Wind Tre ha infine arricchito la sua identità multiservice con la nascita di WINDTRE Assicurazioni, diventando un punto di riferimento per le famiglie che chiedono affidabilità, convenienza e trasparenza nelle offerte. La società fa parte della multinazionale CK Hutchison Holdings Limited.

1 Servizi di energia e assicurazioni offerti da partner terzi. Wind Tre S.p.A. intermediario assicurativo iscritto in sezione A-Agenti del RUI, sottoposto a vigilanza di IVASS. Per info www.windtre.it

2 WINDTRE è prima per numero di SIM human (totale SIM ad esclusione delle SIM abilitate esclusivamente alle comunicazioni machine-to-machine) da 24 trimestri consecutivi [fonte: Osservatorio AGCOM 4-2023].

Parte del Gruppo CK Hutchison

CK Hutchison Holdings Limited è un Gruppo multinazionale da sempre impegnato nell'innovazione e nella tecnologia. Opera in quattro core business: Porti e servizi correlati; Retail; Infrastrutture e Telecomunicazioni. È presente in oltre **50 Paesi** in tutto il mondo.
Nell'ambito delle telecomunicazioni, CK Hutchison è leader a livello globale con oltre 176 milioni di clienti.

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 (**https://www.ckh.com.hk/en/esg/esg_policies.php**).

Ciascuna delle attività principali del Gruppo opera in settori e aree geografiche specifiche. Per allinearsi agli standard della Capogruppo, ogni attività dispone di un proprio team di sostenibilità interdipartimentale, presieduto dal senior management. Ciò garantisce che le considerazioni sulla sostenibilità siano integrate nei processi decisionali di ciascuna unità aziendale. 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.**

La governance della sostenibilità del gruppo CKHGT prevede, tra gli altri, un **Sustainability Climate Change Network** che si riunisce a cadenza trimestrale e al quale partecipano i membri di tutte le aziende del Gruppo.

CKHGT ha definito inoltre 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 sul cambiamento climatico**
- **Promuovere l'economia circolare**
- **Creare luoghi di lavoro ideali**
- **Operare responsabilmente e con integrità**

Molti sono i progetti congiunti che sono stati portati avanti nel 2023 nell'ambito del Gruppo CKHGT tra cui il continuo presidio del lavoro in linea con il Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), e la preparazione al reporting di sostenibilità in linea con la Tassonomia Europea. Inoltre, è stato avviato un processo di collaborazione per la preparazione del gruppo all'applicazione della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Wind Tre è il più grande operatore di telecomunicazioni della divisione CKHGT e partecipa alla stesura del bilancio di sostenibilità CKHGT condividendo le proprie best practice, oltre a supportare tutte le iniziative della capogruppo partecipando attivamente a tutti i tavoli di lavoro sui temi di sostenibilità.

TORNA AL SOMMARIO

A fine novembre 2023, Wind Tre ha ospitato a Roma il **2° CKHGT SUSTAINABILITY FORUM**, incontro che ha coinvolto i team di sostenibilità delle società di telecomunicazioni del Gruppo, oltre ai rappresentanti delle tante funzioni aziendali che collaborano alla implementazione della strategia di sostenibilità. La prima giornata, che si è svolta presso la sede dell'Associazione Civita in piazza Venezia a Roma, ha visto l'alternarsi di interventi di relatori interni ed esterni su alcuni dei temi di sostenibilità più rilevanti, tra i quali in particolare la **decarbonizzazione, i temi di Diversità e Inclusione, i prodotti e servizi sostenibili e la sostenibilità nella supply chain**. Nella seconda giornata i team hanno invece lavorato alla pianificazione delle iniziative congiunte previste per l'anno successivo.

GLOBAL COMPACT

A conferma dell'impegno dell'azienda nella realizzazione di un futuro più sostenibile, **Wind Tre supporta il Global Compact** l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo che riunisce oltre 13.000 aziende in oltre 170 Paesi, con l'obiettivo di integrare i principi sociali e ambientali all'interno delle attività di business e catalizzare le azioni delle aziende a supporto dei più ampi obiettivi delle Nazioni Unite.
Dal 2023, inoltre, Wind Tre è tra i firmatari del **Manifesto "Imprese per le persone e la società"**, redatto dall'UN Global Compact Network Italia, rete locale del Global Compact delle Nazioni Unite. Con la firma del Manifesto, Wind Tre si impegna a rafforzare ulteriormente il ruolo della dimensione sociale nelle sue strategie aziendali per generare valore a lungo termine.
Così come Wind Tre, anche il Gruppo CK Hutchison aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite impegnandosi nelle iniziative di corporate responsibility nel campo dei diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione.

La struttura societaria

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-4 GRI 2-9 GRI 2-10

Wind Tre S.p.A. è una società per azioni *con* 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.
Il **Gruppo CK Hutchison Holding Limited** (CKHH), è un conglomerato multinazionale *quotato* all'Hong Kong Stock Exchange, attivo nei settori dei porti e servizi correlati, vendita al dettaglio, infrastrutture e telecomunicazioni. 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 di Wind Tre S.p.A (Wind Tre Retail s.r.l., 3Lettronica Industriale S.p.A., CKHH MSK 22 s.r.l. Zefiro NET s.r.l. e RAD S.r.l). La società è presente anche a Roma, attraverso la sede sita in via Cesare Giulio Viola 48, centro di svolgimento delle attività di rilevanza legale, commerciale, regolamentare e istituzionale della società.

Nel 2022 Wind Tre e Iliad Italia S.p.A. ("Iliad") hanno firmato un accordo di "RAN sharing solution" per la **creazione al 50% di una Joint Venture** (Zefiro Net S.r.l) con l'obiettivo di co-investire in aree a bassa redditività ovvero le aree meno densamente popolate del territorio nazionale.
Il 3 gennaio 2023 il 50% delle quote di Zefiro Net è stato venduto da Wind Tre a Iliad. Scopo di Zefiro Net è la progettazione, lo sviluppo, la costruzione, l'installazione, la manutenzione e la gestione di reti di comunicazione elettronica e di infrastrutture tecnologiche, anche in favore di terzi, la progettazione, lo sviluppo e la manutenzione del software, la vendita all'ingrosso di prodotti connessi e collegati al campo delle comunicazioni, nonché la predisposizione della relativa rete di assistenza, il tutto finalizzato alla fornitura di servizi all'ingrosso riguardanti le comunicazioni di qualsiasi genere, eventualmente basati sull'acquisto di servizi intermedi da soggetti terzi.
Nel maggio 2022, Wind Tre ha presentato un'offerta non vincolante ad IG Investment Group S.r.l. per l'acquisto del 70% del capitale sociale di RAD S.r.l. e **il 14 aprile 2023 il 70% delle quote di RAD è stato venduto a Wind Tre**. Oggi RAD è una società partecipata al 70% da Wind Tre (socio di maggioranza) e al 30% da IG Investment Group S.r.l. (socio di minoranza). L'acquisizione di RAD offre a Wind Tre una notevole opportunità di **continuare il progetto di diversificazione del business in più ambiti del mercato italiano**, approdando al mondo della sicurezza informatica così assicurando l'integrazione dei servizi forniti da RAD nella proposta di valore di Wind Tre.

JOINT VENTURE
Nel 2022 Wind Tre e Iliad hanno firmato un accordo per co-investire in aree a bassa redditività

RAD
È la società di sicurezza informatica partecipata al 70% da Wind Tre

Società controllate e partecipate di Wind Tre S.p.A. al 31.12.2023	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.[3]	Italia	50%
RAD s.r.l.	Italia	70%
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%

3 *La riduzione della quota di partecipazione dal 100% al 50%, comporta che questa azienda non è più nel perimetro di rendicontazione*

TORNA AL SOMMARIO

Il Gruppo dispone di altre sedi secondarie dislocate in Italia che consentono alla società una presenza stabile sul territorio. *(Quando nel prosieguo si farà riferimento al "Gruppo Wind Tre" si intenderanno Wind Tre Italia S.p.A. e le società direttamente e indirettamente interamente controllate[4])*.
Il Gruppo 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 ed ha un campo di azione esteso all'intera area europea. Il Gruppo Wind Tre offre altresì servizi di energia e assicurazioni.

Il Gruppo 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 dal Consiglio di Amministrazione e, ove nominato, dal Collegio Sindacale.

Ai sensi dello Statuto Sociale di ciascuna società del Gruppo Wind Tre, il Consiglio di Amministrazione può essere composto da un numero massimo di quindici componenti, i quali di regola durano in carica per un periodo non superiore a tre esercizi e sono rieleggibili. L'Assemblea degli Azionisti determina il numero dei componenti dei Consigli di Amministrazione del Gruppo Wind Tre e nomina i Consiglieri, che di regola 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 Wind Tre non ha istituito Comitati Esecutivi ai sensi dell'art. 2381 del codice civile.
Il Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. nominato il 31 marzo 2022 è attualmente 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 S.p.A.
Due sono i Co-Amministratori Delegati, entrambi Consiglieri Esecutivi del Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A.
Di seguito i membri del Consiglio di Amministrazione di Wind Tre S.p.A. nominato dall'Assemblea degli azionisti il 31 marzo 2022 e attualmente in carica:
Fok Kin Ning Canning (Presidente del Consiglio di Amministrazione) che non ricopre un ruolo executive in Wind Tre, 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 due co-Amministratori Delegati indicati, oltre a rivestire ruoli esecutivi riferiti alle loro cariche, hanno ruoli analoghi in ciascuna delle società interamente controllate del Gruppo Wind Tre tranne che nel caso di (i) Wind Tre Retail, dove Gianluca Corti è Presidente del Consiglio di Amministrazione e co-Amministratore Delegato e Benoit Hanssen è co-Amministratore Delegato e (ii) CKHH MSK 22 S.r.l., dove il Consiglio di Amministrazione è formato da Benoit Hanssen, Presidente del Consiglio di Amministrazione, e Stefano Invernizzi, Consigliere; non hanno altre cariche all'esterno dell'Azienda.

La selezione e la nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione avvengono nel rispetto dei requisiti previsti dalla legge italiana e dal codice etico di Wind Tre, e secondo le linee guida e le regole di corporate governance adottate dal Gruppo, che tengono conto, fra l'altro, dei profili dell'esperienza, dell'integrità e della professionalità delle persone. (si faccia riferimento a: **https://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 adotta 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 delle maggiori società del Gruppo Wind Tre 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.

4 *Il perimetro di rendicontazione di questo documento fa riferimento a Wind Tre Italia S.p.A e le sue controllate al 100%, con la sola difformità rispetto al criterio adottato per il bilancio civilistico dell'esclusione dal perimetro di rendicontazione di RAD S.r.l., società con meno di trenta dipendenti controllata al 70% ed entrata nel consolidato finanziario per 9 mesi.*

Identità e valori

WINDTRE

PURPOSE

Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone

VISIONE

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

Il modello di cittadinanza

Dal 2021 Wind Tre ha dato vita ad un 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 e per la collaborazione trasversale nell'organizzazione, si conquista e si rinnova ogni giorno con i nostri comportamenti e le nostre decisioni.

RESPONSABILITÀ è esempio, impegno e rispetto
Significa farsi carico e mantenere le promesse, concentrandosi 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, status e conoscenza digitale, per eliminare ogni barriera e forma di discriminazione.

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, si può innovare e fare la differenza, sempre nel rispetto degli obiettivi, dei processi e dei clienti.

Una rete di persone e tanti servizi

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, costituta da 20.000 impianti, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G 5G e NBIoT (*Narrowband Internet of Things*) sul territorio italiano.

Per quanto riguarda la **Rete MOBILE**, Wind Tre copre oltre il 96% della popolazione italiana con tecnologia 5G, con un'infrastruttura all'avanguardia e ottime prestazioni anche quando tanti utenti navigano contemporaneamente e nei luoghi più congestionati.

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, che negli anni scorsi è stato 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 96,5% per il 5G[5].

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 2023 sono stati raggiunti 237 comuni**[6], 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.

INGENTI INVESTIMENTI
Oltre 6 miliardi di euro dal 2017 per soddisfare la crescente domanda di connettività

5 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. 96% si intende per 5G FDD DSS (Frequency Division Duplex - Dynamic Spectrum Sharing) mentre per il 5G TDD (Time Division Duplex) la percentuale è 72.2%.

6 Totale comuni raggiunti dal 2017 al 2023.

TORNA AL SOMMARIO

WINDTRE LUCE&GAS powered by Acea Energia

Con il lancio su scala nazionale, a gennaio 2022, del marchio "WINDTRE LUCE&GAS", l'azienda ha fatto il proprio ingresso nel mercato dell'energia. La partnership tra Wind Tre e Acea Energia (che agisce in qualità di fornitore tecnico) è presente in tutto il territorio nazionale, coinvolgendo quasi **3.000 punti vendita WINDTRE, per promuovere e commercializzare le offerte "WINDTRE LUCE&GAS Powered by Acea Energia"**. il numero dedicato 159 si affianca inoltre ai punti vendita come ulteriore canale per sottoscrivere i prodotti Luce e Gas.
L'energia elettrica fornita è attestata da "Garanzia d'origine" ossia dalla certificazione elettronica che attesta **l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica**. WINDTRE Luce&Gas è impegnata nel rispetto della disciplina stabilita dalla delibera ARERA ARG/elt/104/11 e s.m.i. Il Gas è con compensazione delle emissioni di CO_2 a carico del partner Acea, ottenuta tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati. I crediti di carbonio contribuiscono a finanziare e sostenere progetti di mitigazione in Cambogia e Vietnam con benefici concreti per le comunità locali[7].
Tutte le offerte WINDTRE LUCE&GAS hanno il servizio "**Bolletta web**" incluso, pertanto, nel 2023 **quasi la totalità dei clienti ha ricevuto la bolletta in formato digitale, riducendo lo spreco di carta e le emissioni di CO_2 legate sia alla stampa che alla consegna**.
Dalla fine del 2023 i clienti beneficiano anche della nuova "Bolletta Interattiva", che consente una più facile lettura dei propri consumi e delle voci di costo. La Bolletta Interattiva, inoltre, contiene rimandi ad articoli utili e FAQ per ridurre e ottimizzare i propri consumi energetici.

Già dal 2022, il brand ha rafforzato la sua presenza sul mercato Consumer, puntando anche sulla convergenza con un ulteriore vantaggio per tutti i clienti che attivano le offerte di telefonia fissa e mobile, ed esteso le proprie offerte anche al mercato Microbusiness per essere più vicina anche ai clienti professionisti con un'offerta dedicata.

WINDTRE Assicurazioni

A settembre 2023 WindTre ha fatto il suo ingresso nel settore assicurativo come Agenzia assicurativa plurimandataria. Il modello di business si fonda sulla partnership strategica con wefox, Insurtech leader in Europa, che attraverso la sua piattaforma tecnologica innovativa e modulare, **consente a circa 700 WINDTRE store formati e abilitati alla vendita di attivare in negozio i prodotti assicurativi in modo facile, veloce e soprattutto full digital**, senza sprechi di carta, in nessuna fase della vendita.
I prodotti assicurativi distribuiti da Wind Tre sono stati creati appositamente per i nostri clienti da Net Insurance, Axa Partners Italia e HDI Embedded, marchio di T.U. Europa SA. In tutti i casi si tratta di polizze annuali, con pagamento mensili e prezzi fissi e comprendono:

- un'offerta dedicata alla **protezione della casa e della famiglia** declinata in tre prodotti con livelli crescenti di garanzie dalla versione "Start" che comprende la copertura RC Terzi, l'Assistenza per la casa e la garanzia di Rimborso delle bollette nel caso di perdita di lavoro o di infortunio grave, fino alla versione "Full" che offre in più le coperture per i danni al fabbricato e al contenuto, anche in caso di furto;
- un prodotto che garantisce la **riparazione degli elettrodomestici** a causa di guasti o malfunzionamenti occorsi dopo la scadenza della garanzia legale del produttore o un indennizzo in caso di irreparabilità/antieconomicità;
- un prodotto **"Viaggi e Vacanze", per proteggere tutti i viaggi che i clienti faranno durante l'anno sia in Italia che in Europa**, che comprende, tra le altre garanzie, l'annullamento viaggio, le spese mediche e l'assistenza medica h24;
- un'offerta dedicata alla **protezione dei clienti durante l'attività sportiva amatoriale**, che comprende l'RC sport amatoriale e il rimborso sia delle spese mediche d'urgenza e fisioterapiche in caso di infortunio, sia dei costi sportivi anticipati e danni all'attrezzatura. Il prodotto è proposto in una versione individuale e un'altra dedicata al nucleo familiare.

7 *Progetti dell'anno 2024.*

Premi e riconoscimenti ottenuti nel 2023

Per il sesto anno consecutivo Wind Tre è stata certificata come **Top Employer Italia**, relativamente alle attività del 2023 riconosciuta per l'eccellenza aziendale nelle politiche e strategie HR e della loro attuazione per contribuire al benessere delle persone e migliorare l'ambiente di lavoro.

Wind Tre è stata premiata come **"Leader della Sostenibilità 2023"** da Il Sole 24 Ore e Statista entrando nel ranking delle 200 grandi aziende italiane premiate come più sostenibili, alla luce di una ricerca che ha valutato circa 1500 aziende con sede in Italia e 45 indicatori nelle tre dimensioni della sostenibilità.

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.

Wind Tre è al primo posto, nella categoria telecomunicazioni, tra i **"Campioni della sostenibilità"**, per l'attenzione alle tematiche di sostenibilità secondo lo studio curato dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza pubblicato da Repubblica Affari&Finanza.

Wind Tre risulta tra i migliori datori di lavoro promossi dai dipendenti secondo l'indagine dell'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza e pubblicato da Repubblica Affari&Finanza. E si posiziona al vertice, nel settore delle telecomunicazioni per la **migliore reputazione presso i propri dipendenti**.

Anche nel 2023 Wind Tre è certificata **Equal Salary**. Il riconoscimento, conferito nel 2022 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 in quanto prima TELCO al mondo ad averlo ottenuto nel 2022, è stato comunicato attraverso una importante campagna stampa, con la pubblicazione di contenuti originali con il contributo di alcuni colleghi e colleghe e attraverso i canali interni (intranet) e social (LinkedIn).

Nel 2023 Wind Tre per il quarto anno consecutivo 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 450 datori di lavoro più apprezzati in Italia e con il più alto tasso di soddisfazione dei propri e delle proprie dipendenti ottenendo una menzione speciale al "Premio bilancio di sostenibilità e sociale". I punti di forza sono l'attenzione al benessere generale nella conciliazione vita-lavoro, ma anche formazione continua e percorsi di valorizzazione e sviluppo. Il clima è sempre più importante, così come lo sono i progetti e i valori che promuove l'azienda. La giuria del Premio, inoltre, ha sottolineato positivamente le linee guida che caratterizzano l'attività aziendale, come la raccolta di feedback dai dipendenti e l'incentivazione di pratiche a sostegno della cultura inclusiva.

Wind Tre è stata ancora riconosciuta come **Diversity Leaders Europe** nell'indagine condotta da Statista&Financial Times, che l'hanno 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 di cui solo 36 aziende italiane.

Infine, Wind Tre è stata premiata per il **Bilancio di Sostenibilità nella categoria Diversity & Inclusion dall'Università di Pavia**. Il premio ha certificato l'impegno costante di Wind Tre nel promuovere il benessere e l'inclusione a tutti i livelli, tracciando un percorso più sostenibile e inclusivo. Un ulteriore riconoscimento che è andato ad aggiungersi agli altri già ricevuti dall'azienda per le politiche di Diversity & Inclusion e di equità nei processi retributivi.

MOLTO PIÙ VICINI PER UN FUTURO PIÙ SOSTENIBILE

Wind Tre e gli obiettivi dell'agenda globale

Grazie al confronto continuo con i propri stakeholder, Wind Tre ha 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 per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) .

Wind Tre si pone l'obiettivo di promuovere l'etica e l'integrità in ogni propria attività.
Sulla base dei temi chiave identificati insieme ai propri stakeholder e del proprio DNA, l'azienda si pone l'obiettivo di lavorare per garantire affidabilità, parità di accesso, trasparenza e un ambiente digitale più sicuro per tutti, ad iniziare da chi è più fragile. Wind Tre, inoltre, intende contribuire attivamente a preservare l'ambiente, coinvolgendo i propri clienti e fornitori nel fare altrettanto. Da questo punto di vista l'azienda opera per garantire l'inclusione e per mettere a disposizione della comunità e delle istituzioni digitalizzazione, innovazione e competenze, con l'obiettivo di abilitare una transizione equa e ambientalmente sostenibile e di garantire la propria vicinanza a tutti i territori del Paese.

L'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

I 17 Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo 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.

IL MODELLO ESG

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 inoltre quello di 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 sostiene la necessità che ciascuno, a partire dalle aziende, debba fare la propria parte nel far fronte alla sfidante lotta contro il cambiamento climatico. 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 coinvolgendo anche la propria catena di fornitura.
Wind Tre, inoltre, abilità la Twin Transition investendo nel 5G e nelle tecnologie digitali necessarie per rendere le nostre città e le nostre comunità più sostenibili.

PIÙ RESPONSABILITÀ
PIÙ UMANITÀ
PIÙ GREEN
Tre le aree in cui Wind Tre garantisce il proprio impegno

TORNA AL SOMMARIO

PIÙ UMANITÀ

- Digital Divide
- Gender Parity
- Inclusione delle disabilità
- Più vicini alla comunità
- Apprendimento digitale continuo
- Più vicini alle persone Wind Tre

PIÙ RESPONSABILITÀ

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

PIÙ GREEN

- Decarbonizzazione
- Tecnologie smart per la società e l'ambiente

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, individui o gruppi di interesse 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 infatti 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, ascolto 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 è riportato l'elenco degli stakeholder Wind Tre.

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

Stakeholder	
Azionisti e obbligazionisti	CK Hutchison Ltd ed il suo Management
Clienti, PA e Associazioni	Clienti Consumer e Business
	Pubblica Amministrazione
	Associazioni dei Consumatori
	Associazioni di settore
Collettività	Comunità territoriali e locali
	Borghi Italiani
	Terzo Settore
	Università e mondo della ricerca
	Media e opinion leader
Istituzioni	Enti regolatori
	Istituzioni del Governo nazionale e locale
	Magistratura e Procure della Repubblica
	Organismi di autorità giudiziaria (Forze di Polizia)
Persone Wind Tre	Dipendenti
	Collaboratori esterni
	Rappresentanze e organizzazioni sindacali
Fornitori e Partner commerciali	Fornitori di beni, prodotti e servizi
	Subfornitori
	Rete di vendita diretta e indiretta
Comunità Finanziaria	Banche
	Investitori istituzionali e privati
	Agenzie di rating
	Comparto assicurativo

TORNA AL SOMMARIO

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

Alla fine del 2021, l'azienda ha attivato un processo per l'individuazione delle tematiche più rilevanti 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.[8]

Grazie al confronto con le principali aziende del settore a livello nazionale e internazionale, partendo da una lista di 250 argomenti ed attraverso un'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. **18 le persone rappresentative delle diverse categorie di stakeholder aziendali**[9], che con il loro punto di osservazione privilegiato e grazie al loro bagaglio di esperienze, competenze, valori e relazioni hanno partecipato al workshop, con l'obiettivo di definire la priorità e l'importanza dei temi rilevanti.

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"**.

Questo processo ha portato all'individuazione di **7 argomenti chiave** ispirati dagli standard di rendicontazione più diffusi a livello globale su cui si sarebbe concentrata la narrativa aziendale e il programma di sostenibilità per gli anni successivi, disponendo i temi in base agli impatti percepiti come prioritari per l'azienda.

Il 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.

Infine, abbinando questi fattori abilitanti con i temi materiali individuati, il Sustainability Framework di CK Hutchison Group e con gli SDGs più rilevanti, l'azienda ha avviato una discussione interna per elaborare un proprio Piano ESG, composto da 10 obiettivi da raggiungere tra il 2025 e il 2030: **10 sfidanti obiettivi per eliminare qualsiasi distanza tra le persone**.

Temi materiali – Descrizione	Area di lavoro	Livello dell'impatto	Descrizione Impatto	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 alla rete senza una adeguata preparazione digitale	Piano ESG – Goal 1 "Famiglie 100% consapevoli e protette"
		(+)	Wind Tre ha raggiunto oltre 1 milione di famiglie con il progetto NeoConessi divulgando una maggiore consapevolezza tra i minori coinvolti sull'uso più appropriato delle risorse digitali	
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 2 "Aziende 100% sicure"
		(+)	Wind Tre ha rafforzato il suo impegno nella protezione digitale dei propri clienti pubblici e privati, grazie alla sicurezza delle proprie infrastrutture e alla diffusione di servizi di protezione, estesi sia ai consumatori che alle imprese	
Digital divide Ridurre, fino a superare, il digital divide ed il gap di competenze digitali, 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 1 "Famiglie 100% consapevoli e protette" Piano ESG – Goal 8 "Smart Partner di 100 Smart Cities"
		(+)	Wind Tre ha consolidato il proprio impegno nella diffusione delle competenze digitali sul territorio, per rendere edotte le amministrazioni delle città e dei piccoli borghi sulle opportunità offerte dal digitale con un 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 4 "Persone 100% "future-ready"
		(+)	Wind Tre arricchisce ogni anno il portafoglio di competenze necessarie ad affrontare il cambiamento, per preparare le proprie 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"
		(+)	Wind Tre ha potenziato i propri canali di contatto attraverso tool per facilitare l'inclusione delle persone affette da disabilità e la loro accessibilità alle informazioni digitali.	

8 *L'azienda si propone di rinnovare le analisi dei temi rilevanti entro la fine del prossimo esercizio anche per adattarli al novo profilo aziendale multiservizi.*

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.*

TORNA AL SOMMARIO

Temi materiali – Descrizione	Area di lavoro	Livello dell'impatto	Descrizione Impatto	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"
		(+)	Wind Tre ha sostenuto importanti ammodernamenti della propria rete per raggiungere una sostanziale riduzione dell'impatto climatico delle infrastrutture e delle attività aziendali, supportando inoltre i clienti nella riduzione del proprio impatto grazie ai servizi offerti. Inoltre, Wind Tre si è dotata delle certificazioni ISO 50001 e ISO 14064 per migliorare la gestione delle proprie emissioni di CO_2	
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	Piano ESG – Goal 8 "Smart Partner di 100 Smart Cities"
		(+)	Wind Tre supporta lo sviluppo e la diffusione di servizi basati sulla connettività e le tecnologie digitali capaci di abilitare la twin transition, anche grazie alle partnership con aziende e amministrazioni locali	

IL PIANO ESG 2030

GRI 2-4

Il Piano ESG di Wind Tre è un programma concreto, misurabile e realizzato con la partecipazione di tutte le aree aziendali, che prevede un sistema di governance strutturato con indicatori e target monitorati trimestralmente. Il piano, che comprende 10 obiettivi in grado di mitigare gli impatti negativi e potenziare quelli positivi, anche nel 2023, suo secondo anno di implementazione, ha raggiunto la maggior parte dei suoi obiettivi, con importanti ricadute non solo sulla reputation, testimoniata dagli importanti riconoscimenti ottenuti, ma anche sull'accresciuta capacità di creare "valore condiviso" a tutti i livelli dell'azienda. Rispetto all'anno precedente, nel 2023 il piano ha registrato l'unione in un unico obiettivo dei precedenti due goal relativi alla alfabetizzazione digitale di giovani e anziani, - oggi uniti nel nuovo Goal 1 "Famiglie 100% consapevoli e protette" - e l'introduzione di un nuovo obiettivo relativo alla sostenibilità della catena di fornitura, il Goal 3 "Supply Chain Sostenibile".

1 by 2025 **FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI E PROTETTE**

Vogliamo sensibilizzare le famiglie, a partire dai minori, sull'utilizzo sicuro e responsabile della tecnologia e contribuire attivamente all'inclusione digitale delle persone anziane, in linea con il nostro Purpose

2 by 2025 **AZIENDE 100% SICURE**

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

3 by 2025 **SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE**

Ci impegniamo ad integrare i fattori ambientali, di governance e sociali nei processi di approvvigionamento e nelle scelte aziendali

4 by 2025 **PERSONE 100% "FUTURE READY"**

Vogliamo preparare le persone di Wind Tre ad affrontare le sfide dello scenario futuro, sostenendo la loro possibilità di impiego e investendo nell'apprendimento continuo

5 by 2025 **ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ**

Ci impegniamo a garantire che le informazioni e gli strumenti di assistenza forniti da Wind Tre ai clienti siano facilmente accessibili alle persone con disabilità

6 by 2025 **PARITÀ DI GENERE**

Vogliamo supportare 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

7 by 2025 **BORGHI CONNESSI**

Vogliamo accompagnare la crescita dei piccoli borghi italiani grazie alla diffusione di competenze, connettività e tecnologie digitali

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

Sosteniamo le città e territori nella transizione verso comunità smart e sostenibili

9 by 2030 **100% CARBON NEUTRAL**

Vogliamo azzerare le emissioni nette di CO_2 di *scope 1 e 2* entro il 2030

10 by 2030 **100% PIÙ VICINI**

Immaginiamo nuovi modi per eliminare le distanze e per essere più vicini alle persone di Wind Tre e alla comunità

Team Sustainability & Quality Certification

GUIDARE, FACILITARE, SENSIBILIZZARE

Vogliamo supervisionare e coordinare le attività del piano agendo da facilitatori e fonte di ispirazione

TORNA AL SOMMARIO

IL MODELLO DI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-17 GRI 2-18 GRI 2-19 GRI 2-20

POLICY
Wind Tre si è dotata di una policy ESG per incorporare impegni sociali, ambientali e di governance nelle attività aziendali

Il piano ESG di Wind Tre è coerente con il business aziendale e declina gli obiettivi in **indicatori concreti e valori target quantitativi e 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. Nel 2023, Wind Tre si è inoltre dotata di una policy ESG che fornisce i princìpi di riferimento necessari ad indirizzare le attività aziendali per incorporare gli impegni sociali, ambientali e di governance (ESG) nella strategia e nell'organizzazione dell'azienda.

I responsabili dell'implementazione del Piano ESG, delegati dal Management Team[10] 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. Gli Ambassador 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.

I risultati del piano ESG vengono inoltre sottoposti anche all'attenzione dell'azionista attraverso allineamenti periodici.

COMITATO DI SOSTENIBILITÀ
Per rafforzare ulteriormente la governance dei temi ESG, a inizio 2024 il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ha approvato la costituzione di un Comitato di Sostenibilità, composto da membri del Consiglio stesso e da tutto il Management Team

MANAGEMENT TEAM
Definisce le linee guida strategiche

SUSTAINABILITY TEAM
Supervisiona e coordina le attività del Piano, agendo da facilitatore e da fonte d'ispirazione

SUSTAINABILITY AMBASSADORS
Sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi individuati e del coordinamento delle divisioni coinvolte nel processo

SUSTAINABILITY PM
Implementano l'esecuzione del Piano in ogni suo obiettivo specifico, monitorando i progressi raggiunti e seguendo le linee guida condivise

SUPPORTERS
Sono responsabili delle attività legate al Piano che sono portate avanti nell'ambito di una specifica divisione

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

TORNA AL SOMMARIO

IL GOAL 10 – 100% PIÙ VICINI

Il Goal 10 del Piano ESG di Wind Tre, "**100% più vicini**", è nato per mettere in atto il Purpose aziendale: eliminare qualsiasi distanza tra le persone, per essere più vicini alle persone di Wind Tre, ai clienti e alla comunità.
Anch'esso compreso nel piano di incentivazione annuale ed a lungo termine, il Goal 10 monitora indicatori riguardanti la reputazione aziendale, l'engagement del personale e tutte le attività connesse all'essere vicini come azienda alle Comunità, come le collaborazioni con gli Enti del Terzo Settore e la partecipazione attiva ad iniziative di solidarietà, anche con il coinvolgimento delle persone Wind Tre.
Il Goal 10 si pone come filo conduttore di tutti i Goal del Piano ESG, racchiude in sé la visione che muove l'azienda ad affrontare i temi di sostenibilità.

Nel 2023 quasi tutti i KPI sottoposti ad analisi per il raggiungimento degli obiettivi ESG hanno raggiunto i target previsti per l'anno.
Dal 2022 inoltre, indicatori di sostenibilità legati ai dieci obiettivi dell'ESG Plan sono stati introdotti nel **piano di incentivazione a breve termine (STIP, Short Term Incentive Plan**, con orizzonte annuale), con l'obiettivo di ingaggiare tutti i Manager di Wind Tre, che nei **Piani di incentivazione a lungo termine (LTI, Long Term Incentive)**, con orizzonte triennale. La componente ESG ha un peso pari al 15% sul totale dei piani di incentivazione manageriale.

IL PROCESSO DI REWARDING

GRI 2-20

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 (fornitore indipendente Willis Towers Watson) senza partecipazione di un comitato.
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. Tale accordo ha validità fino al 2025.

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.
Per tutti gli altri dipendenti, la politica di remunerazione è gestita dalla Direzione Human Resources e dai responsabili di direzione (previa approvazione degli CEO's e sempre nei limiti del perimetro di budget definito).

Insieme per un futuro più sostenibile

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, **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 dei manager e interventi di personaggi di spicco nel campo della sostenibilità.

Per diffondere maggiormente la cultura della sostenibilità aziendale ed i principi che ispirano il Piano ESG, nel 2023 è stato avviato un progetto di awareness e sensibilizzazione che ha raggiunto diverse strutture aziendali in momenti di confronto e dialogo. **On the Same Page**, guidato dalla struttura Sustainability & Quality Certification, è un racconto sulla sostenibilità che parte dai motivi che spingono l'azienda ad occuparsene, facendo riferimento al contesto in cui opera e ai vari scenari che deve affrontare da quello economico a quello reputazionale, fino alla concretizzazione delle azioni intraprese tramite il Piano ESG.
Dagli incontri svolti sono emersi molti spunti di riflessione e possibili sinergie tra le direzioni coinvolte ed è **cresciuta la consapevolezza dell'impegno dell'azienda nei temi di sostenibilità** e di quanto questi siano sempre più integrati nel business aziendale.

Per offrire a clienti e stakeholder la possibilità di conoscere a colpo d'occhio i principali progetti e risultati di Sostenibilità di Wind Tre è stata creata la **Brochure di Sostenibilità.** La Brochure, disponibile anche in versione completamente accessibile alle persone con disabilità visive, è pubblicata sul sito aziendale ed è stata distribuita a negozi selezionati.

I rapporti di ricerca del 2023

Anche nel 2023 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 ed ha prodotto alcuni **podcast** sui temi più rilevanti.

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

3° Rapporto Wind Tre-Censis "La nuova fase della digital life in Italia"

Il 3° Rapporto Wind Tre-Censis analizza e interpreta **dimensioni distinte ma integrate della digital life nel quotidiano della società italiana**: le connettività utilizzate e il significato sociale per i cittadini e, poi, il possibile modello di finanziamento per continuare a garantire l'accesso a Internet per tutti, senza discriminazioni economiche. Il Rapporto analizza e interpreta anche le aspettative e le preoccupazioni degli italiani sulle nuove tecnologie più importanti del nostro tempo, a cominciare dall'Intelligenza Artificiale (IA) di cui tanto si parla in questo periodo. Il Rapporto richiama non solo l'importanza di garantire l'accesso a Internet senza discriminazioni e di promuovere l'educazione digitale per consentire a tutti gli italiani di utilizzare con competenza i device e i contenuti sul web, ma segnala l'urgenza di una comunicazione semplice ed efficace sulle opportunità e i rischi di Internet e sulle nuove formidabili tecnologie digitali.

1^Talk Future Lab I-COM
Aprile 2023
Da Nimby A Pimby:
fare Infrastrutture In Italia

Lo studio **analizza lo stato attuale delle infrastrutture di telecomunicazione, energetiche e di trasporto** presenti in Italia e fa il punto, anche grazie a una survey dei principali operatori, sul processo di semplificazione delle procedure di autorizzazione messo in atto nell'ultimo biennio per agevolare il dispiegamento di reti e impianti e centrare gli obiettivi fissati dal PNRR.

2^Talk Future Lab I-COM
Maggio 2023
Il 5G tra percezione dei rischi e impatto sulla competitività

L'evoluzione tecnologica dell'offerta e della domanda hanno trasformato le telecomunicazioni in una piattaforma essenziale a supporto della trasformazione digitale del Sistema Paese. **Il 5G, in particolare, rappresenta un volano di sviluppo straordinario da cui dipende e sempre più dipenderà la competitività dei singoli paesi**. La necessità di cogliere tali opportunità di crescita e di centrare gli obiettivi di connettività fissati a livello europeo e nazionale impongono di accelerare il deployment delle reti rimuovendo gli ostacoli e, dunque, non solo semplificando le procedure autorizzative ma anche rivedendo la disciplina sui limiti elettromagnetici che un forte impatto esercita sulla progettazione e realizzazione delle infrastrutture di rete mobile.

3^Talk Future Lab I-COM
Novembre 2023
I modelli di business del 5G:
come incrociare domanda e offerta

Le nuove tecnologie digitali, su tutte l'intelligenza artificiale, stanno iniziando a garantire **un'integrazione sempre più verticale e orizzontale, senza soluzione di continuità, dell'intera catena del valore di un prodotto**, rispetto ai quali uno dei principali fattori abilitanti sarà costituito dal 5G. Il nuovo standard di comunicazione permette agli operatori di fornire una connettività wireless ad ampissima capacità e bassissima latenza ad una vasta gamma di industrie "verticali", aprendo importanti scenari per la nascita di nuovi modelli di business in tutti i settori industriali.

4^Talk Future Lab I-COM
Dicembre 2023
Misurare il benessere digitale

La digitalizzazione sta trasformando in maniera radicale le abitudini quotidiane degli individui aprendo ad un mondo di **nuove opportunità** per gli individui sia nella sfera ludica che professionale. Lo spostamento della maggior parte delle attività umane sul web, oltre agli innumerevoli effetti positivi, porta con sé una **nuova gamma di rischi** derivanti sia dai cybercriminali che da un utilizzo problematico degli strumenti digitali.

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 manutenere **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 2023 è stata completata la prima fase del progetto che ha avuto come obiettivo quello di definire e adottare un set di indicatori di rischio sui principali processi aziendali (c.d. "Key Risk Indicators" o KRIs).

A fine 2023, i processi per aziendali per i quali sono stati identificati degli indicatori di rischio sono 33 e per un sottoinsieme di questi (18 in tutto) si è cominciato a richiedere ed ottenere dai dipartimenti interni i dati funzionali all'elaborazione di statistiche utili al processo di risk identification.

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. Inoltre, la "rivoluzione nel reporting" che sta investendo in questi anni il mondo del business[11] non sarà semplicemente un esercizio di compliance, sarà piuttosto un modo per ottenere una vista essenziale sull'esposizione al rischio e alle prospettive a lungo termine, a vantaggio sia degli investitori che del management[12].

Secondo una ricerca che ha coinvolto oltre 500 aziende in tutto il mondo sui principali valori aziendali, sul podio, sia per il management che per i dipendenti, si trova una buona governance, etica e trasparente.[13]. 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[14].**

L'adozione di un **codice etico** e, più in generale, 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 società[15]. 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.

11 *Nel solo 2023, l'International Sustainability Standards Board (ISSB) ha pubblicato i suoi primi standard globali; l'Unione Europea ha pubblicato gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), mentre negli U.S.A. la SEC ha lavorato a proprie norme sulla divulgazione del clima. Mit Sloan Management Review Special Report: Sustainable Strategy: Rightsizing Goals And Assessing Impact, Gennaio 2024.*

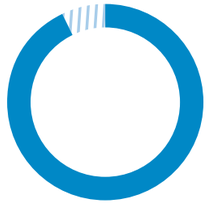
12 *Mit Sloan Management Review Special Report, cit.*

13 *Amo: Values Most Valued, 2022.*

14 *OpenText: Ethical Supply Chain, 2021.*

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)

46%

I C.d.A delle società quotate che hanno un comitato interno dedicato esclusivamente alla sostenibilità
(Altis 2023)

Il nostro impegno

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.

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

TORNA AL SOMMARIO

La Governance aziendale

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.

Ciascuna società interamente controllata del Gruppo Wind Tre, ad eccezione di CKHH MSK 22 S.r.l., ha adottato 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.

ORGANISMO DI VIGILANZA
L'ente che ha il compito di vigilare sull'adeguatezza ed efficacia del modello di Organizzazione e di Gestione

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 2023, gli Organismi di Vigilanza relazionano periodicamente in merito al proprio 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 ai Modelli 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 (https://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).

Inoltre 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 Anti-frode e Anticorruzione per i fornitori, Codice di Condotta per i Fornitori, Procedura Conflitto di Interesse, Procedura Business Partner Due Diligence, Policy Whistleblowing, Procedura Omaggi e Ospitalità) approvate dal Management Team di Wind Tre S.p.A.[16] o dagli Amministratori Delegati, 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**, Si tratta di documenti pubblicati sul sito istituzionale e ai quali viene fatto riferimento 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 Limited[17] 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, offrono 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.

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

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 monitorare 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'applica-

16 *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.*

17 *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.*

TRANSPARENCY INTERNATIONAL
Dal 2019 Wind Tre è membro del più grande gruppo anticorruzione al mondo

zione di sanzioni disciplinari in linea con quanto definito dalla normativa di legge vigente e dal contratto collettivo TLC.

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.

In ultimo, anche per un più completo adeguamento delle proprie policy al modello della capogruppo CKHH (https://www.ckh.com.hk/en/esg/esg_policies.php), Wind Tre nel 2023 si è dotata anche di una **Policy ESG** con il fine di fornire i princìpi di riferimento necessari ad indirizzare le attività aziendali che mirano a incorporare gli impegni sociali, ambientali e di governance (ESG) nella strategia e nell'organizzazione dell'azienda, in risposta ai bisogni delle diverse categorie dei suoi stakeholders.

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.[18] 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 practices 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 2023 sono state effettuate 267 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 2023 sono state effettuate analisi preliminari approfondite su tutte le donazioni e sponsorizzazioni effettuate nell'anno, nello specifico: 8 donazioni, 26 sponsorizzazioni, 6 Community Project[19] e 3 iniziative strategiche finalizzate a rafforzare la reputazione e l'immagine di Wind Tre nel contesto sociale e ambientale in cui opera.

18 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".

19 Per "community project" si intendono i progetti/iniziative che hanno tra i loro obiettivi la realizzazione di vantaggi per la Comunità.

Whistleblowing

GRI 2-26

Nel 2023 le Società del Gruppo Wind Tre hanno definito un processo di gestione delle segnalazioni (c.d. Whistleblowing) in conformità alle disposizioni normative sancite dal D.lgs. 24/2023 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione europea e della normativa nazionale.
Nello specifico, il Gruppo Wind Tre ha predisposto 2 Policy sul Whistleblowing, una valida per Wind Tre Italia S.p.A, Wind Tre S.p.A e 3Lettronica S.p.A ed una valida per Wind Tre Retail S.r.l.

Entrambe le Policy hanno la finalità di **promuovere una cultura aziendale di contrasto all'illegalità, attraverso una partecipazione attiva e responsabile di tutti i dipendenti e, più in generale, di tutti i soggetti terzi che collaborano con il Gruppo**.
L'azienda, così, incoraggia le proprie persone e i soggetti terzi a segnalare potenziali violazioni in modo onesto e trasparente, e non tollera ritorsioni, minacce o atti discriminatori nei confronti del segnalante che, in buona fede, effettua una segnalazione.

Ai sensi di quanto previsto dalle policy di gruppo, è possibile segnalare:

- violazioni, anche potenziali, relative alle fattispecie rientranti nel perimetro del D.lgs. 24/2023 a titolo esemplificativo e non esaustivo illeciti ai sensi del D.lgs.231/01 e violazione dei Modelli Organizzativi; illeciti che ledono ambiti tutelati dall'UE (quali ad esempio prevenzione del riciclaggio, sicurezza e conformità dei prodotti, etc), violazioni della normativa a tutela della concorrenza etc;
- altre violazioni relative ad altre fattispecie non rientranti nel perimetro del D.lgs. 24/2023. Tra queste, ad esempio: violazioni dello Standard SA8000, violazioni di normative quali quelle che tutelano il settore assicurativo (Regolamentazione IVASS), violazioni del Codice di Condotta e di altre politiche e procedure interne, casi di frodi aziendali.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando uno dei **canali di segnalazione messi a disposizione dalle società del gruppo e reperibili sia sulla intranet che sul sito web istituzionale (www.windtregroup.it)**.

Tra i canali di segnalazione in particolare la piattaforma online è in grado di garantire, mediante un sistema di crittografia e caratteristiche tecnologiche avanzate, la **riservatezza dell'identità del segnalante**, le informazioni segnalate e **l'anonimato** in tutte le fasi relative al processo di gestione delle segnalazioni così come previsto dal D.lgs.24/2023.

POSSIBILITÀ DI SEGNALAZIONE
Una pluralità di canali di comunicazione rivolti a dipendenti e soggetti terzi permette la segnalazione di comportamenti illeciti, anche in forma anonima

I PRINCIPALI PROCEDIMENTI REGOLAMENTARI

Conformità a leggi e regolamenti

GRI 2-27

Procedimenti Regolamentari aperti o chiusi nel 2023[20]

Tra la fine del 2022 ed il 2023 sono stati aperti o chiusi da AGCOM e AGCM 6 procedimenti e richieste di informazioni, 1 dei quali è stato chiuso dall'AGCM senza alcuna sanzione. Di seguito, un prospetto riassuntivo:

PROCEDIMENTO	AUTORITÀ	OGGETTO	APERTURA	CHIUSURA	SANZIONE
PS12303	AGCM	Fatturazione post recesso	28/04/2022	31/03/2023	300.000,00€
3/22/DTC	AGCOM	Costi di recesso ex del.487/18/CONS	30/12/2022	26/07/2023	464.000,00€ delibera sanzionatoria impugnata al TAR con giudizio ancora pendente
I820	AGCM	Fatturazione mensile con rimodulazione tariffaria	2018	09/2023	36.000.000,00€
4/23/DTC	AGCOM	Prosecuzione del traffico a credito o bundle esaurito	04/2023	5/10/2023	680.000,00€
PS12540	AGCM	Modifica delle condizioni contrattuali con opt-in	03/2023	17/10/2023	NO per archiviazione procedimento
PS12659	AGCM	Offerte Unlimited	10/2023	-	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 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). In particolare, Wind Tre impedirebbe o renderebbe più difficoltosa la cessazione del rapporto contrattuale continuando ad addebitare costi per servizi di cui l'utente avrebbe comunicato di non volere più fruire, con l'effetto di prolungare forzatamente il contratto per un tempo indefinito o di esporre il consumatore o la microimpresa, in caso di avvenuta migrazione, a pagare sia il vecchio che il nuovo fornitore del servizio. Wind Tre nella propria difesa ha affermato 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 azioni già adottate, per risolvere il problema. È emersa, lato IT, la necessità di un correttivo da apportare ai sistemi che permetta di automatizzare la cessazione del billing quando la linea del cliente venga cessata in rete. Il 31 marzo 2023, AGCM ha notificato a Wind Tre il provvedimento conclusivo del procedimento, consistente in una sanzione di 300.000€, per la cui determinazione hanno pesato favorevolmente le plurime iniziative sopra menzionate, adottate da Wind Tre per fronteggiare il fenomeno. Con il medesimo provvedimento, AGCM ha chiesto a Wind Tre di dichiarare la propria ottemperanza, comunicando nei 90 giorni successivi una relazione che dimostri e iniziative assunte per non reiterare la condotta contestata.

Wind Tre ha effettuato il pagamento dovuto e inviato la relazione di avvenuta ottemperanza nei termini assegnati. Analoga contestazione, e relativa sanzione, è stata irrogata anche a TIM (per 200.000€), a Vodafone (per 400.000€) e Fastweb (per 100.000€). I diversi importi sono proporzionali al numero di clienti interessati dalla condotta involontaria.

Procedimento AGCOM 3/22/DTC

Il 30 dicembre 2022, AGCOM ha notificato a Wind Tre l'avvio del procedimento sanzionatorio inerente i costi applicati alla clientela in caso di recesso, ravvisando la presunta violazione dell'art. 1 comma 3 D.L.7/2007, convertito in legge 40/2007, per avere Wind Tre addebitato costi eccessivi per il recesso di contratti stipulati sia prima che dopo l'entrata in vigore della delibera 487/18/CONS.

Wind Tre ha respinto la contestazione mossa dall'Autorità e ha confermato l'inapplicabilità della delibera 487/18/CONS per una serie di motivazioni: 1) la direttiva UE 1972/2018 all'art. 101 vieta l'introduzione di disposizioni che possano comportare un livello di tutela diverso per gli utenti finali; 2) l'art. 1 comma 3 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni nella legge 2 aprile 2007, n. 40 e, successivamente modificato dall'art. 1, comma 41, lett. a), L. 4 agosto 2017 n. 124 (c.d. Legge Concorrenza) non fa alcun riferimento al canone medio che rappresenta, invece, un'elaborazione autonoma della delibera 487/18/CONS; 3) la delibera 487/18/CONS e la Direttiva europea 1972/2018, sono praticamente coeve con la differenza che la prima ha rilevanza interna e regolamentare, mentre la seconda è norma di rango comunitario. Sarebbe stato quindi necessario, già da tempo, intervenire con un riallineamento della delibera 487/18/CONS alla normativa comunitaria.

Ad ogni buon conto, Wind Tre ha proposto, ai fini dell'immediata cessazione della condotta, di applicare manualmente (cioè senza radicali interventi sui sistemi informativi) sin da fine gennaio 2023, a tutti gli utenti che esercitino il diritto di recesso, l'importo medio pari a euro 35,00, IVA esclusa, in linea con il costo minimo applicato in caso di recesso o trasferimento dei servizi, inferiore a quello effettivamente sopportato da Wind Tre. Inoltre, ha aumentato la trasparenza verso la clientela, integrando le proprie comunicazioni con una massiva campagna di comunicazione finalizzata a rafforzare la trasparenza informativa in merito alle procedure di recesso e alle relative tempistiche di gestione.

AGCOM, pur apprezzando le iniziative assunte per l'incremento di trasparenza verso il cliente, ha ritenuto che la condotta non fosse venuta meno, irrogando a luglio 2023 una sanzione di euro 464.000,00 con delibera 183/23/CONS.

Wind Tre – senza fare acquiescenza - si è conseguentemente conformata, effettuando il pagamento richiesto e stabilendo, quale costo di recesso, l'importo unitario di 22 euro, IVA esclusa, riservandosi di riportare tale cifra al costo effettivamente sostenuto in caso di vittoria giurisdizionale o di mutato contesto regolamentare di auspicata imminente approvazione.

La delibera sanzionatoria 183/23/CONS è stata impugnata ed il giudizio è pendente.

Procedimento Antitrust "I820 - FATTURAZIONE MENSILE CON RIMODULAZIONE TARIFFARIA"

Il procedimento è stato aperto nel 2018 dall'Autorità Antitrust (di seguito anche AGCM o Autorità) e chiuso nel 2020 con una sanzione comminata a Fastweb, TIM, Vodafone e Wind Tre per intesa restrittiva della concorrenza (sul sito dell'AGCM tutti i dettagli pubblici rilevanti: https://www.agcm.it/dettaglio?db=41256297003874BD&uid=E9786BE0D9ADA3E1C1258504004FD57F&view=vw0301&title=I820-FATTURAZIONE%20MENSILE%20CON%20RIMODULAZIONE%20TARIFFARIA&fs=%20%2081_CE/101_CE-Intesa).

Le sanzioni originarie erano: Fastweb circa € 15 milioni; TIM circa € 114 milioni; Vodafone Italia circa € 60 milioni; Wind Tre circa € 39 milioni. Dopo la recente decisione del Consiglio di Stato (luglio 2023), l'AGCM ha ricalcolato le sanzioni originarie attenendosi al termine indicato dal Consiglio di Stato stesso. Per Wind Tre (provvedimento n. 30794 di settembre 2023) la sanzione è stata ridotta a circa € 36 milioni (circa € 3 milioni in meno rispetto a quella iniziale). Wind Tre ha chiesto all'AGCM di rateizzare la sanzione senza prestare acquiescenza. La sanzione è stata calcolata non considerando il fatturato dei clienti ex Wind ed è stata ridotta di circa 7 milioni (come riportato nel testo del provvedimento) grazie al programma di conformità Antitrust redatto da Affari Regolamentari.

20 I procedimenti riportati nel testo si considerano significativi in relazione al Core Business aziendale.

Delibera 4/23/DTC
Ad aprile 2023, AGCOM ha notificato l'avvio di un procedimento sanzionatorio per contestare la prosecuzione di traffico da parte del cliente anche a credito esaurito tramite la funzionalità dell'anticipo del bundle, a pagamento, nel caso di credito insufficiente al rinnovo mensile dell'offerta e la prosecuzione di traffico internet, anch'esso a pagamento, a bundle esaurito nella componente dati. Ad avviso di AGCOM, la violazione consiste nel mancato consenso da parte del cliente a tale prosecuzione, attraverso una sottoscrizione espressa nel contratto, contratto che dovrebbe anche prevedere la possibilità di escludere tale prosecuzione. Wind Tre ha rappresentato all'Autorità che il cliente può agevolmente escludere la prosecuzione di traffico con un pagamento automatico (SEPA, carta di credito o autoricarica), con un credito sufficiente alla ricarica, visto l'SMS mensile di reminder al cliente 4 giorni prima del rinnovo dell'offerta o con il passaggio gratuito al piano prepagato "Easy", rappresentando che anche altri operatori hanno offerte con la medesima funzionalità. Nonostante ciò, lo scorso 5 ottobre è stata notificata a Wind Tre la delibera sanzionatoria 237/23/CONS di euro 680.000,00, pagata nei termini assegnati.
Wind Tre per rispondere alle censure ha aumentato la consapevolezza del cliente relativamente alle caratteristiche dell'offerta nonché alla possibilità di optare per altre che non prevedano le caratteristiche contestate. In particolare, ha integrato il proprio documento di Sintesi contrattuale con una descrizione in dettaglio delle caratteristiche della funzionalità e chiarito al cliente l'esistenza di offerte che non la hanno, così da permettere di accettare o rifiutare consapevolmente i vantaggi e il limitato onere economico dell'offerta. Inoltre, per mezzo di una campagna informativa su due quotidiani nazionali e sul sito Internet, nella sezione "WINDTRE Informa", ha ulteriormente aumentato la consapevolezza nel cliente dell'esistenza della funzionalità di anticipo del traffico nonché della agevole possibilità di passare in ogni momento senza alcun onere ad altro profilo tariffario che non abbia le medesime caratteristiche in caso di esaurimento del credito.

Procedimento AGCOM PS/12540
A marzo del 2023, AGCM ha avviato il procedimento PS12540, archiviato ad ottobre 2023 senza emissione di alcuna sanzione, per contestare a Wind Tre la campagna di variazione unilaterale (aumento del costo e maggiore quantitativo Internet) effettuata tramite un doppio messaggio informativo alla clientela con la possibilità, per il cliente, di optare per il mantenimento dell'offerta preesistente. Tale campagna è stata effettuata per ottemperare ad un precedente provvedimento sanzionatorio (conclusivo del procedimento PS/12305 avviato ad aprile 2022), chiuso con una sanzione pecuniaria di 5M€.
Con il procedimento PS/12305, AGCM aveva precedentemente contestato a Wind Tre una presunta violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo, che vieta di vincolare il consumatore ad un'offerta che comporti un pagamento supplementare rispetto alla remunerazione concordata nel contratto principale, senza che ne sia stato richiesto "preventivamente" il consenso espresso. L'Autorità aveva contestato la campagna di variazione delle condizioni contrattuali avviata da Wind Tre a fine 2021 con la quale il Cliente, contestualmente alla notifica della modifica contrattuale (aumento del costo mensile dell'offerta e aumento dei Giga), avrebbe beneficiato della possibilità di manifestare la propria volontà di mantenere l'offerta precedente. Tale previsione, come specificato da Wind Tre, rappresentava un elemento di novità del tutto lecito, in quanto totalmente a favore del cliente: ossia la facoltà di esprimere la volontà di ritornare sul piano originario, perso nel momento stesso della notifica della comunicazione di avvenuta variazione unilaterale. Questa possibilità era ulteriore e totalmente positiva rispetto al diritto di recesso senza costi stabilito dalla normativa vigente. 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, AGCM nel novembre 2022 aveva sanzionato Wind Tre per un importo pari a 5 milioni di euro, sanzione impugnata in via giurisdizionale da Wind Tre.

Procedimento AGCM PS/12659
A fine ottobre 2023, AGCM ha notificato l'avvio di un procedimento sanzionatorio per contestare l'incompleta presentazione, sull'App WINDTRE, dei limiti fissati per la fruizione del traffico "voce" illimitato. Wind Tre ha immediatamente adeguato la descrizione presente sull'App alle prescrizioni ricevute, al fine di ridurre al minimo possibile la sanzione prevista, se non addirittura evitarla.
Il procedimento è attualmente 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.

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 predisporsi 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.

I nostri obiettivi ESG

SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE
entro il 2025

CLAUDIA CAPELLI
Sustainability Ambassador

Responsabile PROCUREMENT

“Integrare i fattori ambientali, di governance e sociali nei processi di approvvigionamento e nel processo decisionale”

LINEE D’AZIONE

- Utilizzo di una **piattaforma specializzata di assessment ESG** per la valutazione continua del livello di sostenibilità della Catena di fornitura
- **Monitoraggio** delle azioni di miglioramento
- **Parametri ESG integrati** nel rating di Qualifica
- Definizione delle regole da utilizzare nella fase di Sourcing dei fornitori al fine di ottenere **acquisti energeticamente efficienti e sostenibili** in linea con il piano di decarbonizzazione e nel rispetto dei requisiti della certificazione ISO 50001

A CHE PUNTO SIAMO

- 100% di fornitori in Albo valutati in base a criteri ambientali e sociali
- 59% dei fornitori in Albo oggetto di assessment sulla Piattaforma ESG

La sostenibilità nella catena di fornitura

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

Conoscere la propria filiera è il primo passo su cui impostare la strategia di sostenibilità aziendale, per questo motivo, uno dei **10 obiettivi del Piano ESG di Wind Tre** è ottenere una **Supply Chain sostenibile** ed integrare i fattori ambientali, di governance e sociali nei processi di approvvigionamento e nelle scelte aziendali. Il **100%** dei fornitori in Albo è valutato in base a **criteri ambientali e sociali** e selezionato sulla base dell’**adesione ai Principi della SA8000.** Già da luglio 2022 Wind Tre ha deciso di farsi affiancare dal **Gruppo CRIF** per un supporto nel processo di trasformazione sostenibile, attraverso l’utilizzo di una **Piattaforma digitale globale**[21] in grado di verificare e monitorare il livello di sostenibilità dei fornitori. A fine 2023 il **59%** dei fornitori in Albo si è registrato sulla Piattaforma ESG. Il processo prevede che i fornitori, invitati sulla Piattaforma, compilino un questionario, autodichiarando le azioni messe in atto per soddisfare tutti i principi ESG. Il questionario è composto da **5 macrosezioni** (Business, Environmental, Social, Governance, Settore), ciascuna delle quali si sviluppa in sottosezioni con contenuti specifici. Il sistema elabora poi lo **score ESG** su ciascun fornitore e sulla base delle risposte fornite, e del settore di appartenenza, individua le principali aree di sviluppo, in funzione della loro rilevanza e dell’impatto nel migliorare la sostenibilità dell’azienda. Allo scadere dei 12 mesi dalla prima valutazione, ciascun fornitore è chiamato a compilare nuovamente il questionario per monitorare i progressi ottenuti. Il Sistema di Alert della piattaforma effettua verifiche sulle informazioni riportate nei questionari; le incongruità sono gestite da un team di analisti che verifica la documentazione e, se necessario, contatta direttamente il fornitore.

Wind Tre ha a disposizione una dashboard per analizzare come i suoi fornitori si distribuiscono sui diversi indicatori di performance ESG e questo permette di segmentare i fornitori anche in base al livello di sostenibilità e stabilire azioni di sviluppo.

In considerazione della difficoltà delle micro e piccole imprese nel fornire tutte le informazioni richieste, è stato sviluppato un tipo di questionario più semplice e sintetico ma completo di tutte le informazioni necessarie per la rendicontazione, ottenendo un ottimo riscontro sul numero delle adesioni. **L’indicatore sintetico ESG è integrato nel rate di qualifica** e diventa elemento valutativo sia in fase di selezione del fornitore, che di assegnazione delle gare. **Nel 2023 i fornitori qualificati di Wind Tre erano 645.** Il 100% dei nuovi fornitori è stato valutato mediante criteri ambientali e sociali.

Nell’ambito del Sistema di Gestione SA8000, nel 2023 Wind Tre ha svolto una serie di audit direttamente presso le sedi di un campione di fornitori selezionati.

Nel corso degli audit, effettuati per verificare la conformità ai temi della Responsabilità Sociale nei vari contesti visitati, sono state individuate best practice e condivisi ambiti di miglioramento nell’applicazione delle tematiche SA8000.
La grande maggioranza dei fornitori ha sede in Italia. Il numero molto ridotto di casi di contenzioso testimonia le buone relazioni di Wind Tre con i propri fornitori.

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

Fornitori	2023	2022	2021	2020	2019
Totale fornitori qualificati (n.)	645	603	631	891	736
Fornitori qualificati con sede in Italia (n.)	604	561	592	827	660
Fornitori qualificati con sede all’estero (n.)	41	42	39	64	66
Fornitori attivi (n.)	645	603	631	891	736
Valore dell’ordinato (mln€)	1.242	1.421	2.187	1.830	2174

Contenziosi con i fornitori (n.)	2023	2022	2021	2020	2019
Numero di casi di contenziosi con i fornitori	2	2	3	4	5

21 Attraverso la piattaforma Synesgy, i fornitori di Wind Tre ricevono un questionario composto da domande sulla gestione dei loro impatti nelle aree ESG tracciate (Business, Environmental, Social, Governance, Innovazione, Sostenibilità ambientale).

TORNA AL SOMMARIO

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 2023 Wind Tre ha ottenuto il rinnovo triennale delle certificazioni ISO 45001:2018, ISO 27001:2022 (per i Servizi Cloud) e superato con successo le verifiche di mantenimento degli altri sei certificati.

Il Sistema Integrato Wind Tre è composto da 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.

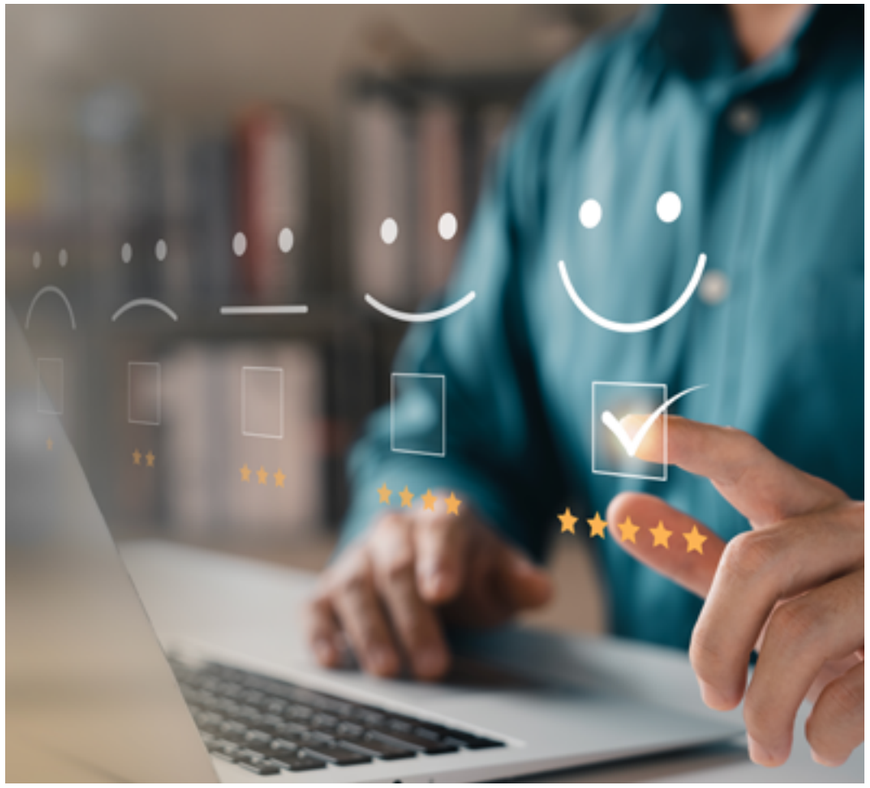
Le certificazioni Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Energia, Emissioni Gas Serra e Responsabilità Sociale hanno nel loro perimetro di applicazione tutte le sedi ufficio Wind Tre[22], mentre le certificazioni Sicurezza delle Informazioni hanno nel loro perimetro di applicazione esclusivamente i Data Center dove vengono erogati gli specifici servizi.

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

Il rating EcoVadis in crescita per il terzo anno consecutivo

Alle aziende viene sempre più spesso richiesto di fornire tempestivamente ai propri clienti e partner informazioni su iniziative, obiettivi e risultati raggiunti nelle 3 dimensioni ESG (Environment, Social e Governance). Anche per questo motivo, Wind Tre ha deciso nel 2020 di entrare a far 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.
Anche per l'anno 2023 EcoVadis ha riconosciuto a Wind Tre un incremento significativo del proprio rating di sostenibilità, aumentato del 25% rispetto all'anno precedente con un incremento nei quattro ambiti rilevati. Wind Tre, nel 2023, ha consolidato lo **score "Advanced"[23], posizionandosi nell'1% delle migliori aziende nel settore Telecomunicazioni**.

+25%
L'incremento, riconosciuto da EcoVadis, del rating di sostenibilità Wind Tre



23 *Le performance di sostenibilità 2023 sono state suddivise da EcoVadis in 5 categorie: Insufficient, Partial, Good, Advanced e Outstanding.*

TUTELA DEI MINORI IN AMBITO DIGITALE

GRI 3-3

Nel nostro Paese la connettività si è sviluppata con un certo ritardo e con ampie differenze territoriali; tra città, aree rurali, aree interne e tra regioni diverse. In parallelo, **la diffusione dei cellulari e degli smartphone ha "connesso" la totalità della popolazione lasciando escluse soltanto le persone molto anziane e i bambini molto piccoli**. Secondo le rilevazioni di We are social 2023, il 97,5% della popolazione tra i 16 e i 64 anni possiede uno smartphone[24] e molte ricerche confermano che **il primo smartphone arriva in età sempre più precoce** La pandemia da Covid19 ha infatti fatto crescere esponenzialmente il possesso e l'uso dello smartphone tra i bambini e le bambine tra i 6 ed i 10 anni, che è passato dal 18,4% al 30,2% tra il biennio 2018[19] e quello 2021-2225. **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 online[26].

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.

24 *We are Social, "Digital 2023, i dati italiani", gennaio 2023, wearesocial.com/it/blog/2023/02/digital 2023idatiitaliani.*

25 *XIV Atlante dell'infanzia (a rischio) – Tempi Digitali https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/pubblicazioni/14-atlante-dell-infanzia-a-rischio-tempi-digitali.*

26 *https://www.betterinternetforkids.eu/.*

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)

40,7%

11-13enni che in Italia usano i social media, con una prevalenza femminile (47,1%) rispetto a quella maschile (34,5%)
(Elaborazione ISTAT per Save the Children)

47%

Gli adolescenti tra gli 11 ed i 19 anni che hanno dichiarato di passare oltre 5 ore al giorno online
(Generazioni Connesse 2023)[27]

Il nostro impegno

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.

27 *Generazioni Connesse, Indagine sulla quantità e sulla qualità delle ore passate in Rete dalle ragazze e dai ragazzi in Italia: www.generazioniconnesse.it/site/it/2023/02/08/il30 deigiovanipassapidi5oreonlinelaricerca2023/.*

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

FAMIGLIE 100% CONSAPEVOLI E PROTETTE

entro il 2025

TOMMASO VITALI
Sustainability Ambassador

Responsabile B2C Marketing & New Business

“Sensibilizzare le famiglie, a partire dai minori, sull’utilizzo sicuro e responsabile della tecnologia e contribuire attivamente all’inclusione digitale delle persone anziane mettendo in pratica il nostro Purpose”

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
- Estensione del progetto NeoConnessi agli Over 60 con una sezione del portale dedicata: **NeoConnessi Silver** e gestendo la **formazione anche in presenza nei piccoli comuni** (“Borghi Connessi”)
- **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 15.000 classi di IV e V primaria coinvolte in tutta Italia, per un totale di oltre 1 milione di bambini raggiunti dalla nascita del progetto
- Lancio del Decalogo NeoConessi – 10 passi per famiglie consapevoli e protette in Rete
- Quasi 4 milioni di persone raggiunte da soluzioni di sicurezza informatica
- Lancio del Servizio Protezione Minori, un blocco in rete all’accesso online ad App o siti non idonei o vietati a minorenni su rete Wind Tre

NeoConnessi

Per maggiori informazioni su NeoConnessi inquadra il QR Code.

Internet 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; tuttavia nello stesso tempo pongono anche numerose nuove sfide. L’emergenza pandemica, e le contingenti chiusure di scuole e attività, hanno accelerato l’uso massivo degli strumenti tecnologici, 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 1.000.000 di famiglie** in una riflessione condivisa tra i tre protagonisti del percorso educativo, bambini, docenti e famiglie, in una sinergia di intenti sull’uso consapevole e sicuro di Internet e delle tecnologie.
L’edizione 2022/23 del progetto è entrata in oltre 7.000 scuole, coinvolgendo più di 15.000 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 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, che quest’anno si è arricchita con elementi di Realtà Aumentata e missioni digitali, e il dialogo in classe e in famiglia hanno offerto spunti di riflessione e stimolato la consapevolezza digitale. Anche quest’anno a supporto del personale didattico, che ricopre un ruolo educativo chiave, Wind Tre ha messo a disposizione 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 2.585 insegnanti. 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.
Il progetto mette inoltre a disposizione **la piattaforma NeoConnessi.it** dove è possibile trovare ulteriori risorse educative e attività interdisciplinari per docenti e genitori. ed il Gruppo Facebook NeoConnessi “Genitori, Figli e Internet”, una community dove i genitori possono confrontarsi sulle tematiche chiave di NeoConnessi.
Nel 2023 il progetto **NeoConnessi è stato introdotto anche nelle scuole dei piccoli comuni italiani** coinvolti nel progetto “Borghi Connessi”, che si propone di accompagnare la crescita dei piccoli comuni delle aree interne attraverso progetti educativi, connettività e sviluppo di tecnologie smart.
È stato inoltre 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.

Tra le fasce di popolazione che hanno invece maggiore difficoltà ad integrarsi in questo mondo sempre più digitale si trovano 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.

NeoConnessi - classi ed alunni coinvolti	a.s. 2022-23	a.s. 2021-22	a.s. 2020-21	a.s. 2019-20	a.s. 2018-19
N° classi coinvolte	15.220	14.052	5.140	digital edition	3.750
N° alunni coinvolti[28]	350.060	351.300	128.500	93.750	93.750

28 Dato calcolato partendo dal numero di classi coinvolte per il numero medio di alunni per classe secondo indicazione MIUR (25 per l’anno scolastico 2021/22, 23 per l’anno scolastico 2022/23).

TORNA AL SOMMARIO

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.

Inoltre, nei borghi aderenti al progetto "Borghi Connessi" sono state organizzate delle **aule di formazione dedicate e pensate per cercare di ridurre il digital divide e dare degli strumenti per un utilizzo consapevole e sicuro anche alla fascia di età che supera i 60 anni**. Le aule di formazione, che coinvolgono anche i nipoti che diventano dei veri e proprio "aiutanti", trattano temi come: fake news, utilizzo degli strumenti di Google (Gmail, Google maps ecc), privacy e identità online. Vengono usati come strumento formativo anche i videotutorial dedicati agli over 60 disponibili sulla piattaforma online neoconnessi.it.
Wind Tre è una grande porta di accesso a Internet, per questo **l'azienda si sente responsabile della protezione delle persone quando sono online**. Da questo punto di vista, sensibilizzare i genitori verso le insidie della rete ed accompagnarli nella crescita consapevole dell'uso di internet per i propri figli è fondamentale. Per questo il progetto NeoConnessi intende arricchire ulteriormente la propria offerta con un corso per genitori. Il corso, "Navigare insieme in sicurezza", verrà lanciato nella prima parte del 2024.

In base alle indagini di Reputation esterne, per tutto il 2023 il ritorno reputazionale di NeoConnessi è risultato stabilmente molto elevato; la clientela a conoscenza dell'iniziativa ha mostrato un forte legame con il brand WINDTRE.

Protezione on-line per tutta la famiglia

Garantire un'esperienza di navigazione sicura è uno dei principali focus per Wind Tre, uno dei modi per essere sempre "molto più vicini" alle esigenze del cliente, in un contesto in cui le minacce informatiche del web sono in continua evoluzione. L'obiettivo dell'azienda è offrire soluzioni dedicate alla sicurezza dei device di tutta la famiglia.

In ambito mobile Wind Tre prevede due servizi di protezione: **Più Sicuri Mobile**, disponibile anche per Clienti Professionisti con Partita Iva, e **Più Sicuri Mobile Pro**. Si tratta di servizi pensati per proteggere gli smartphone dai rischi del web 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 delle minacce bloccate su app Wind Tre.

La versione Più Sicuri Mobile Pro mette inoltre a disposizione:

- navigazione sicura su tutte le reti WiFi;
- antivirus con scansione malware;
- controllo sicurezza password e account;
- blocco banner pubblicitari e tracciamenti.

In ambito fisso Wind Tre prevede il servizio di protezione **Più Sicuri Casa & Ufficio**, per permettere di navigare in sicurezza anche a chi naviga da casa. Con questo servizio tutti i dispositivi connessi alla rete Wi-Fi della linea fissa (PC, tablet, Smartphone, Smart TV, dispositivi intelligenti di domotica) sono protetti da phishing, virus, malware e link dannosi.

Per la protezione dei minori, a novembre 2023 Wind Tre ha inoltre lanciato il **Servizio Protezione Minori**, un **blocco in rete all'accesso online ad App o siti non idonei o vietati a minorenni su rete Wind Tre**. Il Servizio, attivato gratuitamente e automaticamente dall'azienda sulle SIM Wind Tre con offerta dedicata o intestata a minori, è gratuito e usufruibile sia su rete mobile che su rete fissa. Sulle SIM intestate a maggiorenni è possibile attivare il servizio su richiesta mentre sulla rete fissa Wind Tre il servizio è disponibile e già predisposto su tutte le linee ed utilizzabile tramite una semplice configurazione del modem di casa. Il servizio è stato realizzato in linea con la Delibera AGCOM 9/23/CONS e le categorie bloccate sono: contenuti per adulti, gioco d'azzardo/scommesse, armi, violenza, odio e discriminazione, promozione di pratiche che possono danneggiare la salute alla luce di consolidate conoscenze mediche, anonymizer, sette e culti.

Wind Tre Family Protect, infine, 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.

Wind Tre si pone inoltre come obiettivo l'**evoluzione costante delle proprie offerte** in linea con i trend di mercato **per mantenere sicuri i clienti Wind Tre di fronte alle evoluzioni delle minacce web.**

PIÙ SICURI
I servizi di protezione previsti da Wind Tre su mobile

TORNA AL SOMMARIO

CYBERSECURITY E PRIVACY

GRI 3-3

Lo scenario geopolitico attuale è caratterizzato da complesse dinamiche di competizione strategica, accelerate dalle crisi internazionali, nella cornice di strategie comunicative invasive e destabilizzanti. **La sicurezza nazionale e della comunità internazionale rappresenta una sfida che si evolve rapidamente** in maniera sempre più complessa, considerato che lo sviluppo e la rapida diffusione di nuove tecnologie genera oggettive difficoltà anche per il crescente ricorso a campagne informative, o disinformative, che ampliano notevolmente il concetto di minaccia.
In questo contesto **la cybersecurity ha assunto un ruolo ancora più centrale** rispetto agli anni passati.

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, non solo in termini di investimenti tecnologici, ma anche per la 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.

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.

230

Il numero medio degli attacchi informatici mensili in Italia
(Rapporto Clusit, 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)

Il nostro impegno

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.

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

AZIENDE 100% SICURE
entro il 2025

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

MAURO CUCCI
Sustainability Ambassador

Responsabile B.U. BUSINESS

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

- Circa 19 milioni di euro investiti solo nel 2023 per sviluppare la network security, le customer solutions e la transizione cloud
- Security by Design: rafforzati i processi di prevenzione e mitigazione dei rischi
- Circa 70 mila aziende raggiunte da soluzioni di sicurezza informatica
- Human Factor: la formazione delle persone Wind Tre per costruire un Cybersecurity Mindset
- Numerose verifiche on site a Responsabili esterni in tema di privacy

L’attenzione alla Sicurezza dei dati

GRI 203-2

Con l’aumento esponenziale dei dati scambiati tra imprese e utenti che interagiscono con le infrastrutture digitali cresce anche il numero 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 nazionale[29] e la resilienza delle infrastrutture critiche. Per questo, anche nel 2023, sono proseguite la collaborazione di Wind Tre con gli enti istituzionali competenti in materia di cybersicurezza e 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 nel 2023 in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati sono stati pari a circa 19 milioni di euro[30], e si sono concentrati su alcune linee di sviluppo principali:

- **Network Security** – Wind Tre ha integrato l’attività di distribuzione di piattaforme con un piano strutturato 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 definito un processo strutturato di Disaster Recovery che fa leva sulle capabilities di resilienza della rete e dei sistemi IT 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 internamente, 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.

Nel 2023 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. 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.

Importante da questo punto di vista, è stata nel 2023 **l’acquisizione della società RAD**, azienda specializzata in soluzioni di cybersicurezza, progettate e realizzate per rispondere alle

19 MLN €
Gli investimenti diretti di Wind Tre nel 2023 in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati

29 Legge 133/2019 e successivi DPCM.

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

TORNA AL SOMMARIO

esigenze di protezione informatica sia delle grandi aziende che delle piccole medie imprese. Attraverso questa operazione Wind Tre ha confermato il suo impegno per la cybersecurity delle imprese italiane, in linea con l'obiettivo "Aziende 100% sicure" del suo piano ESG e con la strategia di crescita nei servizi per le imprese.

Sempre più consapevoli

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.

Di seguito le principali iniziative attuate:

- **Portale Web della Cyber Security** sulla Intranet aziendale: un'area dedicata e di rapido accesso alle informazioni fondamentali sulla Cyber Security per diffondere l'awareness e gli aggiornamenti real time, contenente informazioni utili per agire in maniera consapevole e rispondere a dubbi che possono sorgere nel quotidiano nell'utilizzo degli strumenti informatici, con link a Policy di interesse su cui focalizzare l'attenzione per ridurre i rischi derivanti da comportamenti errati o incauti. Il Portale viene aggiornato via via che si evidenziano nuove informazioni utili da condividere con tutta la popolazione aziendale.

- **Percorso formativo per tutte le persone Wind Tre** sulla piattaforma di e-learning aziendale: mix di e-learning, webinar, e gaming, con test intermedi e finali, con focus esperienziale tramite gaming. Progetto realizzato con il Politecnico di Milano in coordinamento con HR. La formazione è stata strutturata in 6 moduli personalizzati su sicurezza delle informazioni, phishing e ingegneria sociale, autenticazione, navigazione web, sicurezza della postazione di lavoro, refresh delle policy interne di Wind Tre.

- **Iniziativa di awareness sui contenuti della Business Continuity** ed il framework Wind Tre, da fruire da tutta la popolazione aziendale sulla piattaforma di e-learning: clip con voice over su principi generali della Business Continuity, vantaggi per una azienda di disporre di un framework di continuità a supporto dei propri processi critici, informazioni su framework Wind Tre.

- **Pillole formative** erogate alla forza Vendita interna e a partner commerciali esterni (Agenti, Agenzie, Teleseller) pillole inviate al fornitore dei servizi di Security Control Room (la Security Control Room è il centro di supervisione degli allarmi da impianti di sicurezza dei siti Wind Tre e il punto di contatto 24/7 per le comunicazioni inerenti le emergenze) per un'erogazione in autonomia al proprio personale ad essi addetto.

- **Video sulla Cyber Security sulla Intranet** per aumentare la consapevolezza dei dipendenti sulle problematiche di cyber security, interpretato da esperti del team di Security per avvicinare i contenuti ai destinatari. Tra i principali temi affrontati: la crescita del cybercrime, obiettivi degli attacchi, importanza del fattore umano, indicazioni su come proteggere sé stessi e il business aziendale. Il video è sempre fruibile sul Portale Cyber Security che è parte della Intranet aziendale.

- **Company Talk** (periodici appuntamenti aziendali da fruire sulla Intranet in diretta o successivamente anche in differita su diverse tematiche di interesse aziendale) sulla Cyber Security per approfondire la realtà del mondo digitale e ripercorrere le buone pratiche che possono proteggerci dalle conseguenze di eventuali attacchi informatici.

- **Identificazione, in ogni dipartimento aziendale, di figure di riferimento per l'ambito Security** con il ruolo di promuovere e diffondere la cultura della Cybersecurity nelle proprie aree di appartenenza (cc.dd. "**Cybersecurity Evangelist**"). Gli "evangelist" supportano le unità di Security nel diffondere le tematiche di cyber security nel proprio dipartimento, intercettare i bisogni, trasferire e disseminare le informazioni, sensibilizzare. Vengono svolti periodici stream di incontri per recepire input e trasferire conoscenze e gli Evangelist partecipano attivamente alle brevi sessioni formative erogate in Teams a gruppi specifici di popolazione aziendale.

- **Brevi incontri di awareness per dipendenti** selezionati a campione nei diversi dipartimenti aziendali per focalizzare l'importanza del fattore umano come rischio per la sicurezza delle informazioni aziendali e condividere le attività e gli strumenti predisposti dall'Azienda per abbassare il livello di rischio accrescendo la consapevolezza dei partecipanti. Negli incontri vengono coinvolti i Cybersecurity Evangelist per consolidare il loro ruolo di focal point e di trait d'union tra i singoli dipartimenti e la Security.

- **Campagne di phishing** verso circa 5000 dipendenti selezionati nei diversi dipartimenti aziendali volte a sensibilizzare la popolazione aziendale sul fenomeno del phishing, predisponendo l'invio agli utenti di fake e-mail di phishing con modelli d'invio diversificati e difficoltà variabile.

- **Azioni di consapevolezza continuativa** verso tutti i dipendenti tramite invio di e-mail di sensibilizzazione per avvisare i dipendenti in caso di attacchi phishing legati ad eventi specifici, avvisi tempestivi a tutti i dipendenti su diversi argomenti (es. informazioni sugli aggiornamenti delle policy, regole su singoli argomenti, altri problemi di sicurezza, etc); e per condividere con i dipendenti comunicazioni su tematiche di sicurezza specifiche, con l'obiettivo di rafforzare la sensibilità sui rischi di sicurezza.

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 negli anni 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.

CYBERSECURITY EVANGELIST

Le figure di riferimento, in ogni dipartimento, per la sicurezza informatica, con un ruolo di promozione e diffusione

La protezione dei dati personali

GRI 418-1

GOVERNANCE RISK MANAGEMENT COMPLIANCE
Il sistema che permette di monitorare il trattamento dei dati in tutta la filiera

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 del Codice Privacy come modificato dal D.lgs. 101/2018 nonché i Provvedimenti emessi dall'Autorità Garante Privacy, tra cui le linee guida in merito ai cookies, a seguito della quale Wind Tre ha aggiornato le proprie cookie policy.

Nel corso dell'anno 2023 Wind Tre ha avviato 13 assessment interni al fine di verificare il rispetto della normativa privacy nazionale ed europea, nonché gli adempimenti richiesti dai Provvedimenti dell'Autorità Garante Privacy e conseguentemente fornire le azioni da implementare e adottare a tutela dei dati personali della propria clientela.
In particolare, Wind Tre ha condotto un'attività di assessment interno sui processi e sulle procedure aziendali nonché sui processi e le procedure relative ai propri Partner nominati Responsabili esterni del trattamento, in ottica di adeguamento ed integrazione alle disposizioni del nuovo Codice di Condotta per le attività di telemarketing e teleselling approvato dal Garante Privacy nel mese di marzo 2023 e di adeguamento al Codice di Condotta sulle attività di telemarketing e teleselling approvato dall'Agcom.

A tal fine è in fase di finalizzazione la revisione dei contratti, delle policy e delle istruzioni operative in essere con i partner.

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"[31].

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 (Ora denominato MIMIT) 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.

31 La Campagna di Self Assessment 2023 aperta per tutte le terze parti nominate responsabili del trattamento nel mese di giugno 2023 si è definitivamente conclusa a Gennaio 2024.

TORNA AL SOMMARIO

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. Le attività di vigilanza on site hanno comportato l'invio ai Partner impattati di un report contenente le non conformità riscontrate durante le attività e le remediations da adottare al fine di essere conforme alla normativa privacy vigente ed alle istruzioni impartite da Wind Tre. Inoltre, le segnalazioni dei clienti che pervengono anche al Garante sono regolarmente oggetto di risposta.

Ispezioni da parte del Garante della Privacy (n.)	2023	2022	2021	2020	2019
Numero di ispezioni	0	1	0	0	1

L'attività ispettiva svolta dal Garante per la Protezione dei Dati nelle date del 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.)*	2023	2022	2021	2020	2019
Audit on-site	375	296	67	13	8
Questionari di verifica a fornitori esterni	482	525	466	321	258
Questionari di verifica ad agenti sales e punti vendita Wind Tre	4.910	4.955	4.884	6.017	6.527

*Include Fornitori, Agenti, Agenzie, Telesellers, Dealer.

Wind Tre in ottica di accountability ha erogato nel corso del 2023 n.8 sessioni formative in materia privacy, tutela e protezione dei dati personali, sia internamente che verso i propri partner esterni.
In ottica di trasparenza verso il Garante, inoltre, Wind Tre segnala gli eventi potenzialmente causa di data breach al Garante Privacy[32].
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.

Data Breach e notifiche procedimenti da autorità Garante [GRI 418-1a, 1b]	2023	2022	2021	2020	2019
Eventi rilevati da Wind Tre	5	2	4	3	7
Procedimenti formalmente notificati a Wind Tre dal garante	2	1	0	1	1

32 *L'azienda non ha rilevato denunce comprovate per il periodo di rendicontazione.*

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 Obbligatori, 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.

Nel 2023 sono stati notificati all'Autorità Garante per la protezione dei dati i seguenti Data Breach:

- 4 Eventi DATA BREACH POS NG: notificati al Garante nelle date del 21/07/2023 – 15/09/2023 – 02/10/2023 – 06/10/2023. La causa delle violazioni è un attacco di tipologia Social Engineering volto a carpire le credenziali di accesso al sistema Pos NG in uso alla forza vendita di Wind Tre. Wind Tre ha rilevato un numero sospetto di azioni massicce generate da alcuni dei suoi concessionari. Dalle analisi congiunte tempestivamente avviate è emerso che le massicce azioni in corso riguardavano ricerche di più numeri telefonici sequenziali su specifici intervalli di numeri, che probabilmente venivano inviati da un bot utilizzando il sistema dopo essersi regolarmente loggato con tutti i fattori di autenticazione richiesti.
- 1 DATA BREACH MICROSOFT: notificato al Garante in data 02/09/2023: è stata rilevata la compromissione di due account aziendali, appartenenti ad altrettanti dipendenti Wind Tre, avvenuta attraverso la funzionalità di reset password online di Microsoft che è stata completata da ignoti attaccanti dopo aver generato una chiamata telefonica fake (che simulava un servizio automatico di assistenza tecnica Wind Tre) verso le vittime per l'ottenimento dell'OTP ricevuto via SMS. In entrambi i casi la compromissione è stata tempestivamente rilevata e gestita da Wind Tre attraverso il blocco degli account in questione. È emerso che utilizzando uno dei due account compromessi gli attaccanti hanno eseguito l'enumerazione di tutti gli utenti dell'organizzazione presenti sull'azure active directory. Tale attività è stata rilevata dal supporto tecnico Microsoft, prontamente attivato da Wind Tre per le analisi del caso sui sistemi di back end integrativi rispetto a quanto nelle disponibilità di Wind Tre.

"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.

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. Nel 2023 Wind Tre ha modificato il processo di aggiornamento del data base delle numerazioni aumentandone la frequenza di aggiornamento, passando da ogni 2 ore a ogni mezz'ora. Il processo è automatico e non prevede azioni di aggiornamento da parte dei clienti. Nel 2024 Wind Tre continuerà al mantenimento del database sempre aggiornato e lavorerà per aumentare l'adozione del servizio da parte di un numero sempre maggiore di Clienti.

Anche nel 2023, il servizio è stato comunicato da una campagna pubblicitaria trasmessa sulle principali emittenti televisive mirata a 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.

Il servizio è disponibile anche per Clienti Professionisti con Partita Iva. A fine dicembre 2023, circa 1,7 milioni di clienti avevano attivato e usato il servizio almeno una volta.

PIÙ VICINI AI NOSTRI CLIENTI

La “customer experience” è una sequenza di interazioni tra un cliente ed un brand attraverso una serie di punti di contatto lungo il percorso dell’esperienza che il cliente vive. Negli ultimi anni è diventato sempre più importante per le aziende essere in grado di relazionarsi nel miglior modo possibile con i propri clienti, che non si fermano solamente all’acquisto del bene e servizio ma valutano il brand anche in base alle esperienze che vivono con l’azienda. **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 consumatore[33]. Più il rapporto è forte e più un consumatore si farà promotore di quel marchio, magari anche perdonandolo nel caso di un’esperienza negativa. **Oggi, più che mai, inoltre, i clienti si aspettano una comunicazione trasparente** (prezzi, condizioni, modifiche al servizio), **un’erogazione efficiente** (consegne rapide, informazioni real-time) ed **esperienze personalizzate** (offerte, contenuti, prodotti su misura). Anche a costo di cedere i propri preziosi dati personali. Secondo uno studio di BearingPoint[34], il 63% degli intervistati si è infatti dichiarato favorevole alla condivisione dei propri dati personali in cambio di un servizio personalizzato.

Creare legami forti e garantire una buona customer experience quindi non è solo sinonimo di grande responsabilità ma è anche il modo più efficace per fidelizzare i clienti e acquisirne di nuovi. Tra queste nuove aspettative, **gioca un ruolo fondamentale l’interesse verso la sostenibilità che i clienti manifestano nella scelta di un determinato brand**. Nello studio citato, l’83% degli intervistati ha dichiarato di valutare un’azienda in base all’impegno sociale e il 47% ha affermato di considerare la responsabilità sociale e ambientale come un criterio chiave nella scelta di acquistare un prodotto o un servizio da una specifica impresa.[35]

33 *INGO GROUP: L’impatto della customer experience sulla crescita dei brand, 2022 .*

34 *https://www.bearingpoint.com/en/insights-events/insights/customer-experience-2023/.*

35 *Riferimento studio BearingPoint citato.*

63%

Delle persone si dichiara favorevole alla condivisione dei propri dati personali in cambio di un servizio personalizzato
(BearingPoint, 2023)

90%

Delle organizzazioni concorda sul fatto che essere in grado di offrire una customer experience eccellente influisce positivamente sul profitto
(Global customer exp report, 2023)

93%

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

Il nostro impegno

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.

TORNA AL SOMMARIO

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 all'eventuale fase di chiusura del rapporto contrattuale.

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 2023 ha proseguito con l'implementazione di informazioni e di azioni dispositive veicolate mediante vocalbot e chatbot, che non si limitano a fornire informazioni semplici o a rispondere a questioni generiche, ma, mediante l'integrazione con il CRM, sono in grado di dare supporto informativo specifico rispetto alla situazione del cliente nonché consentirgli di risolvere in autonomia, con la guida del vocalbot e chatbot stessi, determinate situazioni che lo riguardino. Nel 2023 i **call center Wind Tre** dedicati all'assistenza clienti Consumer e Business sono stati 16. L'assistenza clienti consumer risponde al **numero dedicato 159**, mentre il servizio clienti WINDTRE BUSINESS è disponibile al **1928**. Anche Very Mobile[36], brand del gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche Wind Tre, ha un numero dedicato alla clientela, il 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**.

CUSTOMER CARE
L'obiettivo è che l'esperienza dei clienti sia il più semplice e omogenea possibile

Servizio di assistenza al cliente		2023	2022	2021	2020	2019
Contatti tramite telefono (n.)	Business	1.623.986	1.552.258	1.290.131	1.351.045	1.531.256
	Consumer	13.445.403	14.166.965	17.286.278	20.863.116	26.925.442
	Totale	**15.069.389**	**15.719.223**	**18.576.409**	**22.214.161**	**28.456.698**
Richieste di supporto pervenute ai gruppi specialistici di assistenza tecnica (n.)	Business	489.880	472.796	311.625	313.891	348.053
	Consumer	2.093.786	2.238.046	2.647.223	3.022.218	3.452.840
	Totale	**2.583.666**	**2.710.842**	**2.958.848**	**3.336.109**	**3.800.893**

36 *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.*

La soddisfazione dei clienti

Nell'ottica di garantire un serivizio di qualità nel tempo e di allineare le strategie aziendali alle esigenze dei clienti, anche nel 2023, Wind Tre ha misurato la soddisfazione dei propri clienti su una scala da 1 a 10 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 semestrale, 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 8,46** e del cliente Very Mobile di 8,98 e una **soddisfazione complessiva pari a 8,14** per Wind Tre e per Very Mobile pari a 8,59.

Il valore del passaparola, da inizio 2023, è stato eliminato dalle rilevazioni, in quanto legato all'indicatore NPS (Net Promoter Score) non più utilizzato come strumento di misurazione della soddisfazione del cliente.
Le rilevazioni precedenti al 2023 sono state influenzate da situazioni di contesto che hanno determinato alcuni trend negativi ai quali il management ha posto rimedio con strategie mirate. Di conseguenza, **gli indicatori di Wind Tre sono quasi tutti in crescita** e quelli di Very Mobile abbastanza stabili.

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer Rilevazioni Doxa (scala valori da 10-100)[37]	WINDTRE 2023	2022	2021	2020	2019
Soddisfazione complessiva	8,14	7,9	8,1	7,97	7,78
Tariffe	7,83	7,69	8,02	7,94	7,61
Customer Value Management	7,27	7,01	7,01	7,31	7,01
Servizi di Customer Care	7,29	6,51	6,78	7,27	7,58
IVR - Interactive Voice Response	7,25	6,56	6,8	6,81	7,35
Operatore di Call Center	7,57	6,86	7,16	7,77	7,9
Fedeltà del cliente	8,46	8,32	8,62	8,51	8,24
Tendenza al "passaparola"	-	8,01	8,06	7,86	7,79
Efficacia della pubblicità	7,91	7,98	7,95	8,06	8,05

Risultati delle analisi di Customer Satisfaction Mobile Consumer (scala valori da 10-100)[37]	VERY MOBILE 2023	2022	2021	2020
Soddisfazione complessiva	8,59	8,63	8,59	8,82
Tariffe	8,61	8,78	8,96	92
Customer Value Management	8,24	8,12	8,87	8,45
Servizi di Customer Care	7,85	7,97	7,8	8,15
IVR - Interactive Voice Response	8,05	8,19	7,58	7,55
Operatore di Call Center	8,43	7,69	7,9	8,33
Fedeltà del cliente	8,98	9,12	9,03	9,36
Tendenza al "passaparola"	-	8,92	8,57	8,83
Efficacia della pubblicità	8,21	8,47	8,37	8,6

REPUTATION
Nel corso dell'anno Wind Tre ha rafforzato il suo posizionamento su tutto il profilo reputazionale

37 *Il dato riportato per il 2023 fa riferimento al secondo semestre dell'anno. Per gli anni precedenti alla rilevazione del quarto trimestre dell'anno.*

TORNA AL SOMMARIO

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 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 2023 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.

Nel corso dell'anno, Wind Tre ha rafforzato il suo posizionamento nella maggior parte delle componenti del proprio profilo reputazionale. Il profilo è composto da sette aree di monitoraggio:

1. **prodotti e servizi**, in cui si valuta l'offerta di prodotti e servizi di alta qualità, eccellenti e affidabili da parte dell'azienda;
2. **innovazione**, in cui si valuta se è un'azienda innovativa, offre prodotti e servizi innovativi o è innovativa nel modo in cui agisce;
3. **workplace**, in cui si valuta se ha un posto di lavoro attraente, offre pari opportunità, ricompensa equamente i suoi dipendenti;
4. **condotta**, in cui si valuta il giusto modo in cui opera, si comporta eticamente, è aperta e trasparente;
5. **cittadinanza**, in cui si valuta se ha un'influenza positiva sulla società, sostiene buone cause e protegge l'ambiente;
6. **leadership**, in cui si valuta se ha una leadership forte, ha una visione chiara del proprio futuro, è un'azienda ben organizzata;
7. **prestazioni**, in cui si valuta se fornisce risultati finanziari migliori del previsto, se è un'azienda redditizia e mostra forti prospettive di crescita futura.

In particolare l'area Prodotti e Servizi è quella cresciuta maggiormente (+2,5 pts. da inizio anno), guidata dalla capacità di incontrare i bisogni del cliente (+3,3 pts. da inizio anno). L'anno è terminato in crescendo, con un picco positivo a novembre.

Le rilevazioni del 2023, 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 a prodotto, qualità dei servizi e rapporto qualità prezzo, soddisfazione dei bisogni dei clienti, ma anche a sostenibilità, condotta etica e trasparenza possono avere per la costruzione della reputazione aziendale. Alcune attività messe in campo, come il piano ESG nella sua interezza, o anche i progetti NeoConnessi, WiFi Calling, Please don't Call, Smart City, Borghi Connessi ed infine la strategia Multiservizi ne sono una dimostrazione e creano ottime premesse per il futuro. L'analisi reputazionale sulle persone che conoscono queste attività dimostra infatti che hanno contribuito positivamente alla crescita di molti aspetti legati alle aree indicate in precedenza.

Per il 2024, Wind Tre si impegna a continuare a comunicare la strategia di estensione dei servizi perché tra le attività con il ritorno reputazionale migliore, costruendo un'Immagine di Wind Tre sempre più positiva ed in grado di lasciare il segno sulla società, in coerenza con il purpose aziendale.

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 disconoscimenti e segnalazioni legate alla sicurezza informatica, come per esempio il phishing. Un'iniziativa creata con l'obiettivo di essere sempre più vicini ai clienti affinché la navigazione sia utile e senza spiacevoli sorprese. Wind Tre da sempre mette al centro i suoi Clienti e, con questo numero verde, intende renderli parte attiva nel fronteggiare insieme tutte le malpratiche adottate giornalmente nel network dagli hacker rendendo la navigazione e l'acquisto di beni e servizi il più sicuro possibile.

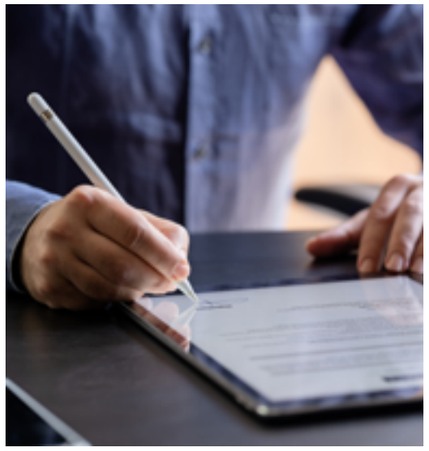
La ricerca di soluzioni condivise

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 Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). La conciliazione è gestita online con un portale dedicato.

Con la Legge n. 206 del 2021, il Parlamento ha conferito delega al Governo per **l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie**, nonché una serie di misure urgenti per la razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie e in materia di esecuzione forzata.
Con il Decreto Legislativo n. 149/2022, in attuazione della Legge n. 206/2021, è stata data esecuzione alla cd. Riforma Cartabia: a partire dal 1° Marzo 2023 sono progressivamente entrate in vigore le prime nuove norme processuali volte alla semplificazione dei procedimenti innanzi al Giudice di Pace e al Tribunale. Allo scopo di deflazionare il carico contenzioso, il legislatore ha esteso il campo di applicazione della **mediazione obbligatoria,** stabilendo che il ricorso alla mediazione in via preventiva diventi obbligatorio anche per le controversie in materia di contratti **di somministrazione**.

In linea generale, va osservato che, nel corso del 2023, per effetto dell'entrata in vigore della predetta Riforma, le attività giudiziarie hanno registrato un parziale decremento dovuta all'incertezza applicativa della nuova normativa.



TORNA AL SOMMARIO

Conciliazioni/Controversie gestite innanzi a Corecom/AGCOM/CCIAA		2023	2022	2021	2020	2019
Domande di conciliazione promosse dinanzi ai Co.re.com (anno di riferimento)		12.232	11.768	16.980	23.035	26.408
Soluzione concordata tra le parti (% volumi gestiti nell'anno di riferimento)		86%	84%	80%	81%	80%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di definire la controversia (% volumi gestiti nell'anno di riferimento)	**n.**	1.182	1.434	2.103	2.552	2.175
	%	8%	12%	12%	11%	8%
Richiesta dell'utente all'Autorità o ai Co.Re.Com di adozione di un provvedimento d'urgenza (anno di riferimento)	**n.**	1.390	1.460	2.431	2.752	2.481
	%	11%	12%	14%	12%	9%
Totale		**14.804**	**14.662**	**21.514**	**28.339**	**32.263**

Reclami Associazioni Consumatori e Domande di conciliazione paritetica[38]		2023	2022	2021	2020	2019
Reclami da Associazioni dei Consumatori (n.)		5.172	4.543	5.178	6.070	7.032
Domande di conciliazione paritetica (n.)		2.169	2.459	3,125	3.667	4.204
Istanze gestite (n.)		2.149	2.606	3,115	3.671	4.011
Istanze con esito positivo	**n.**	2.059	2.442	2,928	3.465	3.482
	%	96%	94%	94%	94%	94%

Contenziosi con i clienti	2023	2022	2021	2020	2019
Pendenti al 31/12	6.053	11.308	13.530	13.339	13.206
Esiti favorevoli (%)	81%	76%	75%	72%	68%

Per il futuro, dunque, sarà necessario osservare e valutare le ulteriori implicazioni della Riforma Cartabia che ha disposto il preventivo pagamento del contributo unificato per l'iscrizione al ruolo della causa, nonché il preventivo deposito delle prove a sostegno per capire i possibili trend futuri in materia di contenzioso.

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

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Wind Tre nel 2023 ha confermato e rafforzato il proprio impegno nella promozione di iniziative volte a **favorire il dialogo con le Associazioni dei Consumatori**. Nel quadro di sviluppo delle tecnologie digitali, posta la loro rilevanza sulla vita quotidiana dei cittadini, l'azienda ha rinnovato il **protocollo di cooperazione** con le principali associazioni del panorama nazionale: **Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori e U.Di.Con**.
L'intenso dialogo tra le parti ha consentito importanti momenti di condivisione e scambio in cui sono stati affrontate tematiche di grande rilievo come, ad esempio, il **nuovo posizionamento Multiservice dell'Azienda**. Momenti di dialogo dedicati alle **nuove offerte per la famiglia e le vacanze**, hanno permesso di illustrare la proposizione aziendale per il mercato assicurativo, condividendo con le Associazioni sia le nuove formule commerciali delle offerte sia gli aspetti legati alla gestione dei clienti.

Nel corso dell'anno, inoltre, si sono svolti **momenti di confronto focalizzati sulle novità commerciali in ambito connettività**; ci si è confrontati, in incontri dedicati, sulle azioni rivolte ai Clienti Wind Tre, con particolare riferimento alle attività legate alla modifica di alcune condizioni contrattuali. Nell'ambito di questi incontri si sono anche affrontati i temi legati alle novità legislative che impattano il settore ed i propri consumatori, confrontandosi sulle rispettive posizioni. Riflessioni congiunte hanno toccato anche temi di natura più ampia tra cui la necessità di una riforma strutturale del settore delle telecomunicazioni per dare impulso al rinnovamento digitale del Paese.

L'attenzione verso le Associazioni ed i propri associati è stata supportata con il **canale di Special Caring** per la gestione dei casi di assurance di particolare complessità, con l'obiettivo di perfezionare l'esperienza del Cliente grazie al confronto tra le parti.
I temi della formazione digitale sono stati approfonditi attraverso uno **specifico percorso di dialogo**, per condividere i bisogni del territorio in merito alla divulgazione di temi chiave per lo sviluppo delle nuove tecnologie. Due i progetti sviluppati in questo ambito dalle Associazioni che hanno indagato, con il sostegno non condizionante di Wind Tre, **il tema del 5G e quello della Cultura Digitale**. Il primo progetto 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. I risultati del lavoro sono stati, presentati in un **convegno nazionale a Roma**, a febbraio 2023, al quale hanno partecipato personalità di spicco del panorama universitario e della ricerca, che con i loro interventi hanno approfondito il dibattito sul 5G. Il secondo progetto, partendo anche qui dalle analisi sulla base associativa, ha concentrato la sua attenzione sulle regioni sul Sud Italia, con uno studio che ha analizzato le dimensioni del digital divide considerandone gli aspetti socioculturali. I risultati del lavoro, sintetizzato in un report finale, sono stati presentati dalle Associazioni al **Convegno 5G e Cultura Digitale – Focus Sud Italia che si è tenuto a Napoli** a dicembre 2023, e che ha visto intervenire figure di rilievo del mondo accademico, universitario e istituzionale.

TORNA AL SOMMARIO

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale

GRI 417-3 GRI 2-4

L'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria fissa i parametri per una comunicazione commerciale "onesta, veritiera e corretta" a tutela della leale concorrenza tra le imprese e dei consumatori attraverso un **Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale**, vincolante per coloro che vi aderiscono, ovvero tutti i principali operatori del settore (società che investono in comunicazione, agenzie, consulenti, mezzi di diffusione, concessionarie ecc.). Nel 2023 Wind Tre ha avuto una sola contestazione di non conformità al Codice di Autodisciplina conclusasi con una pronuncia di ingannevolezza (con conseguente obbligo di cessare la diffusione del messaggio censurato) in relazione ad uno spot per l'offerta di uno smartphone, limitatamente alla fruibilità delle informazioni presenti nelle note legali (ritenuta non sufficiente per dimensioni e tempo di permanenza in video). 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, GRI 2-4][39]	2023	2022	2021	2020	2019
Contestazioni di non conformità con conseguente ammenda o sanzione (n.)	0	0	0	0	0
Contestazioni di non conformità a impegni volontari (n.)	1	0	1	2	1

39 La tabella è stata aggiornata, rispetto all'esercizio precedente, eliminando una riga che rappresentava una duplicazione delle stesse informazioni riportate nei dati presenti nelle "contestazione di non conformità a impegni volontari (n.)".

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**

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.

L'Unione Europea nella "Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali" pone l'accento sull'importanza della tecnologia che deve essere al servizio e andare a beneficio di tutte le persone che vivono nell'UE, mettendole nelle condizioni di perseguire le loro aspirazioni, in tutta sicurezza e nel pieno rispetto dei loro diritti fondamentali.
I Paesi dell'UE si devono, pertanto, impegnare a perseguire una trasformazione digitale che non lasci indietro nessuno e che vada a beneficio di tutti[40].

In Italia permane un gap territoriale di partenza. Nel mezzogiorno 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[41]. Dall'altra parte **esiste anche un gap di competenze**. Secondo ISTAT i cittadini italiani che possiedono competenze digitali di base sono il 46%, contro una media del 54% a livello europeo. E il divario cresce drammaticamente al crescere dell'età. Se il 61,7% dei ragazzi di 20-24 anni ha competenze digitali almeno di base, tale quota decresce rapidamente con l'età per arrivare al 42,2% tra i 55-59enni e attestarsi al 19,3% tra le persone di 65-74 anni[42].

Ridurre, fino a superare, il digital divide, significa quindi non solo continuare a **impegnarsi per portare le tecnologie digitali ovunque**, ma anche 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**.

40 European Union, Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali, 2022.

41 Istat, 2022: Divari territoriali nel PNRR, dieci obiettivi per il mezzogiorno.

42 Istat: Cittadini e competenze digitali_ 2023.

Se da un lato la Strategia nazionale per la Banda Ultra Larga, ha l'obiettivo di portare la connettività a 1 Gbps su tutto il territorio nazionale entro il 2026, dall'altro si fa sempre più urgente la necessità di **percorsi educativi** e di aggiornamento per l'uso di internet e dei dispositivi digitali, oltre che la promozione di un utilizzo del digitale sempre più consapevole.

46%

La percentuale dei cittadini italiani che possiede competenze digitali di base (contro una media del 54% a livello europeo)
(Istat, 2023)

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)

Il nostro impegno

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

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

Mettere in atto il "purpose" aziendale di eliminare qualsiasi distanza tra le persone.

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

Offrire un supporto concreto alle fasce di popolazione più deboli.

Diffondere le competenze necessarie ad affrontare la rivoluzione digitale a sempre più persone - ad iniziare da quelle che rischiano di esserne escluse – evidenziando opportunità e rischi.

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

BORGHI CONNESSI
entro il 2025

ALBERTO PIETROMARCHI
Sustainability Ambassador

Responsabile WHOLESALE

“Accompagnare la crescita dei piccoli borghi italiani grazie alla diffusione di competenze, connettività e tecnologie digitali”

LINEE D’AZIONE

- Consulenza sui **fabbisogni tecnologici** e valutazione infrastrutture
- 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-Fi in aree pubbliche
- Dialogo e partnership con **associazioni di settore**
- Partecipazione a eventi e finanziamento di **iniziative locali a beneficio delle comunità**

A CHE PUNTO SIAMO

- Adesione di 92 comuni al progetto Borghi Connessi per un totale di circa 340.000 cittadini
- Attivate iniziative mirate alla transizione digitale a supporto delle Amministrazioni Locali
- Supporto nella realizzazione di eventi incentrati sul digital divide e sull’innovazione
- Programmati eventi formativi in tutti i comuni aderenti a Borghi Connessi per l’alfabetizzazione digitale e l’uso consapevole della tecnologia
- Partecipazione al Festival Nazionale dei Borghi più belli d’Italia
- Insieme all’Associazione Italiana Nomadi Digitali, per il terzo rapporto sul nomadismo digitale in Italia e la definizione un modello di comunità attrattivo per il lavoratori

Borghi Connessi

Il progetto **Borghi Connessi**, lanciato alla fine del 2021, ha l’obiettivo di 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:

- **Formazione sulle nuove tecnologie per adulti e bambini**;
- **Valutazione delle infrastrutture di TLC**;
- **Sviluppo di servizi dedicati alla collettività**;
- **Consulenza sui fabbisogni tecnologici**.

Nell’area Education, attraverso **percorsi formativi dedicati ai cittadini**, ad iniziare dai più piccoli e dalle persone anziane, ed agli 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.

Il 2023 è stato dedicato principalmente alla realizzazione dei contenuti del progetto dal punto di vista formativo.

I comuni aderenti che a fine anno erano **92**, per un totale di circa **340.000 abitanti**, sono stati coinvolti nello svolgimento dei workshop di educazione all’uso evoluto del telefono cellulare per gli adulti grazie all’introduzione di NeoConnessi Silver, e le scuole del territorio hanno partecipato all’iniziativa NeoConnessi.
Complessivamente sono state erogate oltre 200 ore di formazione agli adulti nei 47 comuni che hanno organizzato NeoConnessi Silver, mentre il progetto NeoConnessi è stato svolto in 74 scuole primarie.

A settembre Wind Tre è stata inoltre main partner del **“XV Festival Nazionale de I Borghi più belli d’Italia”**, la manifestazione annuale organizzata dall’omonima associazione di cui fanno parte oltre 350 borghi italiani. Nel 2023 il Festival si è svolto dall’ 8 al 10 settembre a Lucignano, cittadina nel cuore della Valdichiana aretina.

I panel in programma durante il festival hanno affrontato molti temi legati alle opportunità di sviluppo dei Borghi italiani. Tra questi, il turismo sostenibile, la tutela delle produzioni e del paesaggio culturale delle aree interne, il ruolo della governance a livello territoriale per politiche di promozione di tutta la filiera.

Nella giornata di domenica 10 settembre Wind Tre ha ospitato, presso la Terrazza delle Logge di Lucignano, il **panel “Borghi Connessi: eliminare le distanze con il digitale”**, durante il quale è stato illustrato il programma con il quale Wind Tre vuole contribuire al superamento del divario digitale.

Nel 2023, Wind Tre ha avviato una partnership con **l’associazione italiana Nomadi Digitali (AIND)**, un’organizzazione no-profit nata con l’obiettivo di promuovere la cultura del lavoro da remoto e del nomadismo digitale. Con questa nuova collaborazione Wind Tre intende ampliare il progetto “Borghi Connessi” promuovendo, insieme all’AIND, un modello di comunità attrattiva per i lavoratori e aiutare i comuni a superare il divario digitale territoriale con il supporto dell’innovazione tecnologica. Alla fine dell’anno, grazie alla sinergia tra Wind Tre e AIND, è stato presentato il **terzo rapporto sul nomadismo digitale43 in Italia**, lo studio realizzato con l’obiettivo di esplorare come i nomadi digitali possano contribuire concretamente al rilancio e allo sviluppo economico e sociale del nostro Paese.

92
I comuni aderenti all’iniziativa Borghi Connessi

43 https://www.nomadidigitali.it/report/AIND_report2023.pdf.

TORNA AL SOMMARIO

Wi-Fi Calling

Wi-Fi Calling è la funzionalità che **consente di effettuare e ricevere chiamate anche in assenza di segnale mobile**, tramite una connessione Wi-Fi. 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.

Nel 2023 Wind Tre ha continuato ad estendere il numero di smartphone compatibili con queste funzionalità ed introdotto le seguenti novità:

- nel settembre 2023, a conferma dell'impegno dell'azienda nel garantire vicinanza alle famiglie italiane, offrendo servizi in grado di soddisfare ogni esigenza personale e lavorativa, il servizio Wi-Fi Calling, inizialmente disponibile solo su smartphone compatibili con un Wi-Fi WINDTRE o è stato **esteso a qualunque rete Wi-Fi, anche di altri operatori**. Il tutto con un'esperienza stabile e fluida, senza interruzioni di chiamata;

- da dicembre 2023 la funzionalità è stata inoltre **estesa anche ai modelli di iPhone**, andando ad arricchire la vasta gamma di device compatibili con Wi-Fi Calling.

Con questa iniziativa Wind Tre continua a confermare 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 compatibile[44].

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.

Nel corso dell'anno Wind Tre ha rafforzato l'adozione del servizio tramite campagne pubblicitarie nei mesi di marzo, aprile e settembre. Lo spot tv "Wi-Fi Calling", interpretato dal brand ambassador Rosario Fiorello, si è aggiudicato un nuovo prestigioso **riconoscimento ai FED Awards 2023**. La campagna di comunicazione sul servizio ha ricevuto il premio nella categoria "Sport & Program", in occasione del Forum Europeo Digitale, che si è svolto nella prestigiosa cornice del Real Collegio di Lucca.

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

TORNA AL SOMMARIO

GENDER PARITY

La parità di genere è strettamente legata alla giustizia sociale e rappresenta uno degli Obiettivi cardine dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Qualcosa si sta muovendo, ma non così velocemente; c'è ancora molto da fare. L'uguaglianza deve diventare una priorità globale, e richiede l'impegno di tutti promuovere la parità in ogni aspetto della vita.

L'Italia registra alcune tendenze incoraggianti, tra le quali un **maggior numero di donne** ai **vertici delle aziende e in politica** e una **ripresa** del **tasso di occupazione femminile**; tuttavia, nella **graduatoria globale il nostro Paese risulta** al **79º posto su 146 Paesi monitorati in merito al livello di partecipazione delle donne rispetto agli uomini negli ambiti economico e politico, salute e istruzione**[45].

Per quanto riguarda le aziende, a fine 2023, ad esempio, il Servizio studi della Camera ha scattato una fotografia aggiornata circa le disparità di genere sul lavoro in Italia. La percentuale delle donne nella fascia 20-64 anni con un'occupazione è pari al 55% contro il 69,3% della media europea, mentre la differenza nella retribuzione annua media rispetto agli uomini è di 7.922 euro[46].

Occupazione ridotta, prevalentemente precaria, part-time e in settori a bassa remunerativitá o poco strategici, oltre ad una **crescita di 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 sulle proprie capacità** di raggiungere una posizione di leadership, benché aspiri a fare carriera[47].

45 *World Economic Forum: Global Gender Gap Report 2023.*
46 *Dossier pubblicato dal Servizio studi della Camera dei deputati il 13 dicembre 2023.*
47 *Bain & Company, 2021, "L'Italia non è (ancora) un paese per donne".*

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**. Secondo McKinsey, le aziende con una rappresentanza di donne superiore al 30% nel top management hanno molte più probabilità di registrare **rendimenti finanziari maggiori**[48].

Non solo, una maggior diversità nei team di leadership a quanto pare contribuisce anche a rafforzare il coinvolgimento dell'impresa con le varie categorie di propri stakeholder, con un impatto positivo sull'etica, sul coinvolgimento nella comunità, e in generale sull'immagine aziendale[49].

131

Gli anni necessari per colmare il divario globale di genere
(World Economic Forum, 2023)

79°

L'Italia nel 2023 è al 79° posto su 146 Paesi monitorati nel Global Gender Gap Report
(World Economic Forum, 2023)

30%

Le aziende con una rappresentanza di donne superiore al 30% nel top management hanno molte più probabilità di registrare rendimenti finanziari maggiori
(McKinsey, 2023)

Il nostro impegno

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.

48 *Diversity matters even more: The case for holistic impact, McKinsey, 2023.*
49 *McKinsey, 2023, cit.*

I nostri obiettivi ESG

PARITÀ DI GENERE
entro il 2025

MANUELA GIUSTI
Sustainability Ambassador

Responsabile HR management & compensation

SERGIO GONELLA
Sustainability Ambassador

Responsabile culture, development, inclusion & talent acquisition

“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**

A CHE PUNTO SIAMO

- Obiettivi annuali interni in termini di passaggi di ruolo e promozioni a dirigente
- Prima Telco al mondo certificata Equal Salary
- Diversity Leader Europe 2023 secondo Statista e il Financial Times
- La 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
- GENERATIONS 4 INCLUSION, un’iniziativa interamente dedicata al lavoro di squadra intergenerazionale su temi di Diversità e Inclusione
- La partnership con PARKS Liberi e Uguali per webinar su orientamento affettivo e identità di genere

Focus su Diversity & Inclusion

GRI 405-1 GRI 405-2

Nel corso del 2023 l’Azienda ha implementato la sua strategia di Diversity, Equity and Inclusion con lo scopo di promuovere un ambiente di lavoro aperto, inclusivo e rispettoso, in cui tutte le persone possano esprimere liberamente la propria unicità e identità.

La funzione aziendale che di 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 lavoro di squadra tra le proprie persone appartenenti a generazioni diverse. Per farlo, nel 2022 è stato lanciato il progetto GENERATIONS 4 INCLUSION, conclusosi nel febbraio 2023 con la premiazione dei Team vincitori.

GENERATIONS 4 INCLUSION rappresenta la **prima iniziativa intergenerazionale di Wind Tre interamente dedicata ai temi di Diversità e Inclusione**. Tra questi, parità di genere, età e generazioni, genitorialità e caregiving, disabilità, LGBTQ+, linguaggio e comportamenti inclusivi.

Il progetto ha coinvolto 72 persone raggruppate 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 da una giuria interna.

Gli ambiti dei **progetti vincitori sono LGBTQ+ e inclusività di linguaggio e comportamenti**; argomenti dei primi due progetti realizzati, che hanno già visto la luce nel corso del 2023. Nel corso del 2023, inoltre, il percorso di inclusione sui temi LGBTQ+ è andato avanti attraverso la **prima partecipazione di Wind Tre all’annuale parata del Milano Pride**, nel mese di giugno. Scopo dell’iniziativa era dimostrare il sostegno alla comunità LGBTQ+, diffondere la consapevolezza tra colleghi e colleghe sulla tematica e partecipare come gruppo aziendale alla parata. Per supportare concretamente la comunità LGBTQ+, Wind Tre ha stretto una **partnership con il CIG Arcigay Milano, l’associazione che organizza il Milano Pride, sostenendo due importanti progetti sociali gestiti da Arcigay**, grazie alla donazione volontaria delle proprie persone:

- **Io sportello psicologico**: un servizio di consulenza gestito da professionisti, psicoterapeuti e counselor esperti in tematiche LGBTQ+. Uno spazio di ascolto e supporto accogliente e non giudicante che può aiutare le persone a gestire ciò che provano, siano esse persone LGBTQ+ o familiari e amici;
- **il servizio helpline** che offre, attraverso diversi canali di dialogo, ascolto, confronto e informazione legati al mondo LGBTQ+.

TORNA AL SOMMARIO

INCLUSIVITÀ

Wind Tre ha stretto una partnership con il CIG Arcigay Milano per sostenere due importanti progetti

Il CIG Arcigay Milano dispone anche di un primo sportello di consulenza legale, gestito da avvocati dell'Ordine degli Avvocati di Milano, a sostegno delle vittime di omotransfobia e discriminazione. Le persone Wind Tre hanno donato all'Associazione ARCIGAY oltre 2.600 euro per sostenere i servizi di helpline e supporto psicologico prenotando 250 kit brandizzati LGBTQ+.

Il progetto con Arcigay Milano è stato promosso con attività di comunicazione sia interna che esterna per incentivare le donazioni delle persone Wind Tre e sostenere la consapevolezza del marchio e il posizionamento come datore di lavoro inclusivo come:

- pagina intranet dedicata e posta elettronica per sostenere le donazioni in cambio del "WeProudly Kit", un kit di gadget brandizzati (ad esempio maglietta, zaino e adesivi);
- relazioni con i media, comunicazioni LinkedIn e sito aziendale;
- materiale marchiato da esporre durante la Pride Parade.

A valle della partecipazione al Milano Pride, Wind Tre ha lanciato anche **"We Proudly", il nuovo spazio intranet dedicato all'informazione, alla sensibilizzazione, la visibilità della comunità LGBTQ+** e al dialogo sui temi inerenti. Un luogo sicuro e un riferimento per tutte le persone che desiderano approfondimenti sul variegato mondo dell'identità di genere e degli orientamenti affettivi.

Il progetto, proposto e guidato da uno dei team vincitori di Generations 4 Inclusion, è stato lanciato a luglio 2023 e sarà aggiornato dagli Ambassador LGBTQ+ con contenuti e novità nel tempo. Lo spazio intranet è diviso in quattro sezioni: scopri di più, eventi, contatti e fai la tua parte. All'interno di "We Proudly"tutti gli utenti Wind Tre possono trovare i webinar 2022 sui temi LGBTQ+, i contatti degli Ambassador, informazioni utili sulle associazioni LGBTQ+ e alcune interessanti FAQ.

Infine, nel 2023, l'Azienda ha intrapreso il **percorso di sensibilizzazione e coinvolgimento delle proprie persone sulla tematica del linguaggio inclusivo**, brandizzato internamente come **"Human Language"**. Sulla spinta di uno dei progetti vincitori di Generations 4 Inclusion, nel luglio 2023 è stata creata la prima sezione intranet dedicata al linguaggio inclusivo, all'interno della quale è stato possibile introdurre la tematica e preannunciare l'avvio del **"Gioco dello Human Language di Wind Tre"**.

Il gioco dello Human Language è un vero e proprio gioco articolato in 4 challenge e diverse competizioni in cui i team si sfidano per arrivare alla definizione del Manifesto del Linguaggio Umano Wind Tre. L'iniziativa è di grande impatto per la cultura aziendale in quanto ha coinvolto circa 350 persone organizzate in 48 team e si concluderà nella primavera del 2024.

Nelle tabelle seguenti viene riportata l'incidenza femminile per livello contrattuale - che mostra un miglioramento nel tempo delle donne di livello Quadro ma una flessione nel 2023 delle donne inquadrate a livello dirigenziale, per il mancato raggiungimento dell'obiettivo inserito nell'ESG Plan – oltre al rapporto tra retribuzione maschile e femminile nelle varie sedi e ad altri indicatori di diversità di genere.

Incidenza femminile per livello contrattuale (%) [GRI 405-1b]	2023	2022	2021	2020	2019
Impiegati	53%	52%	52%	51%	51%
Quadri	29%	27%	27%	26%	26%
Dirigenti	27%	28%	28%	26%	23%
Totale	**50%**	**49%**	**49%**	**48%**	**48%**

Diversità di genere [GRI 405-1a][50]	2023	2022	2021	2020	2019
Donne nel CdA	14%	14%	17%	17%	17%
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne nel Comitato Esecutivo	11%	11%	14%	14%	14%
> 50 anni	100%	100%	100%	100%	100%
Donne in posizioni di senior leadership	27%	28%	28%	26%	23%
30-50 anni	34%	30%	43%	50%	61%
> 50 anni	66%	70%	57%	50%	39%
Donne assunte	43%	40%	43%	49%	48%
< 30 anni	56%	71%	65%	60%	66%
30-50 anni	42%	29%	29%	30%	33%
> 50 anni	2%	0%	6%	10%	2%

Rapporto stipendio base e retribuzione uomo/donna [GRI 405-2]						
Livello	Roma	Rho	Pozzuoli	Ivrea	Palermo	Totale azienda (Incluse sedi minori)
3	1,05				1	1
4	0,98				0,92	1,02
5	0,99	1,02	1,01	1	1	1,01
6	0,96	0,99	0,97	0,96	1,01	0,98
7	0,93	0,96	0,93	0,99	0,87	0,95
Q	0,98	0,93	0,81	0,89	1,07	0,95

50 Altre diversità non rilevanti.

S.O.S. LEI
Il centro anti violenza aperto da Wind Tre con il Policlinico Gemelli e l'Associazione Assolei

Per quanto riguarda le iniziative esterne, nel marzo 2023, come già annunciato, Wind Tre, in partnership con il Policlinico Gemelli di Roma e l'Associazione Assolei, ha aperto il **Centro Anti Violenza S.O.S.** Lei all'interno del Policlinico Gemelli di Roma.

Il Centro Antiviolenza offre assistenza concreta e dedicata alle donne che subiscono violenza di genere e ai loro figli e figlie. L'Associazione Assolei porta avanti le attività concrete e le iniziative offerte alle persone che si rivolgono allo sportello, attraverso personale specializzato (psicologhe, assistenti sociali, mediatrici linguistiche ecc.). Questa iniziativa si sposa perfettamente con il purpose aziendale "Esistiamo per eliminare ogni distanza tra le persone" poiché l'obiettivo è essere al fianco delle persone vittime di violenza di genere e dei loro bisogni. Un luogo dove le linee guida sono umanità, vicinanza, assistenza e inclusione.

Il progetto è stato accompagnato da **una campagna di comunicazione sui touchpoint interni ed esterni all'azienda, per sensibilizzare e sostenere le donne che chiedono aiuto**:

- materiali di comunicazione on site, visibili all'interno del Policlinico: video dedicati, poster, volantini indirizzati alle donne che necessitano di aiuto con l'esposizione del logo Wind Tre;
- relazioni con i media: comunicati stampa e interviste;
- visibilità sul sito Corporate e su LinkedIn;
- campagna interna dedicata su intranet e negli uffici.

Inoltre, in occasione della Giornata Mondiale contro la Violenza sulle Donne 2023, Wind Tre, in collaborazione con Officine IED, ha prodotto e lanciato il **Cortometraggio "Di Notte" sulla violenza di genere e le molestie di strada** e diffuso il contenuto attraverso una campagna social su YouTube e sul canale LinkedIn.

Altri contenuti, sulla violenza digitale e la responsabilità online (quali cyberstalking, cyberbullismo e la condivisione non consensuale di immagini o video), saranno divulgati nel corso del 2024 e avranno come target principale le nuove generazioni (licei e istituti italiani).
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 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.

INCLUSIONE DELLE DISABILITÀ

GRI 3-3

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 oltre 3 milioni (pari al 5% della popolazione) le persone che soffrono di limitazioni considerevoli, per problemi di salute di vario genere, nello svolgimento delle abituali attività quotidiane**[51].

Grazie al costante allungamento della aspettativa di vita si tratta di una condizione che interesserà sempre più italiani. Per questo il nostro welfare e il mondo del lavoro si troverà ad affrontare una domanda crescente di servizi.

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. In Europa il tasso di occupazione delle persone con disabilità (50%) è molto al di sotto del tasso medio, e il dato dell'Italia (35%) è decisamente più basso che nella media UE[52]. Inoltre, 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 potenziale[53].

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**.

51 *Inail: News 06.03.2023.*

52 *EURES (EURopean Employment Services), 2022.*

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

Una delle principali difficoltà è che **le disabilità possono essere molto diverse tra loro e non tutte sono evidenti**. Se si considerano sia le limitazioni gravi che quelle meno gravi, sono circa 13 milioni le persone con disabilità nel nostro Paese, e quasi una su tre è a rischio di povertà[54]. Spesso le disabilità sopravvengono durante l'arco di vita di una persona e frequentemente si tratta di disabilità invisibili, che non vengono riconosciute[55].

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 vedenti[56].

Infine, **l'innovazione tecnologica e il ricorso all'Intelligenza Artificiale favoriscono lo sviluppo di strumenti e servizi che facilitino 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.

OLTRE 3 MILIONI

Le persone in Italia a soffrire di limitazioni a causa della salute
(Inail, 2023)

35%

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

QUASI 13 MILIONI

Le persone con limitazioni nelle attività abituali a causa della salute
(Istat, 2022)

Il nostro impegno

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.

54 *(Osservatorio nazionale sulla salute nelle Regioni italiane. 2022).*

55 *Fondazione ISTUD: Disabilità e Lavoro, 2021.*

56 *AGCOM: Delibera 290/21/ CONS, 2021 e Delibera 36/23/CONS, 2023.*

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

ACCESSIBILITÀ DIGITALE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

entro il 2025

MIRKO RUGARLI
Sustainability Ambassador

Responsabile customer experience & data analytics

“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
- Rendere i canali social Wind Tre conformi alle **linee guida WCAG 2.0 AA**
- **Ampliare il portafoglio di offerte** con soluzioni dedicate alle persone con disabilità
- Realizzare **un’assistenza clienti accessibile** alle persone con disabilità

A CHE PUNTO SIAMO

- Migliorato ulteriormente l’indice di accessibilità sui touchpoint digitali e sui siti Wind Tre, Very mobile, Wind Tre Business
- Resi accessibili tutti i post social Wind Tre
- Migliorato il livello di accessibilità dei canali di assistenza
- Offerte assistenza dedicate per persone con disabilità

Accessibilità digitale

GRI 203-1

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 2023 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**).

Tra gli interventi web, Wind Tre ha effettuato il cambio della piattaforma CMS (Content Management System) di Very e Wind Tre e la pubblicazione del 100% dei post social in una modalità accessibile e conforme alle diverse linee guida.

Grazie a questi interventi l’azienda ha ulteriormente migliorato i propri canali digitali per renderli sempre più accessibili agli utenti, a prescindere dal livello di competenza, esperienza o abilità.

Inoltre, 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 2024 l’azienda si impegna a focalizzare gli interventi sui touchpoint App (WINDTRE e Very, iOs e Android), con l’obiettivo di aumentarne l’accessibilità e portare in produzione gli interventi individuati dall’assessment di accessibilità effettuato.

Tutte le nuove iniziative sui canali digitali prevederanno la considerazione dei parametri di accessibilità fin dall’inizio, in modo che i parametri di conformità alle WCAG 2.0[57] vengano previsti in fase sia di requisito che di test.

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**.

Le offerte riservate ai clienti non udenti, non vedenti o parzialmente udenti/vedenti messe a disposizione da Wind Tre sono 4: Offerta Speciale Start 5G con 50 Giga in 5G, minuti illimitati e 2.000 SMS a un prezzo agevolato, oltre alla presenza di una linea d’assistenza dedicata via WhatsApp; l’Offerta Speciale Full 5G; l’Offerta Speciale Unlimited 5G; l’Offerta Speciale Special Unlimited 5G, per coprire ogni tipo di esigenza. Tutte le offerte presentano un punto prezzo dedicato ed un’assistenza human apposita.

Da novembre 2023, Wind Tre ha anche reso disponibile un’offerta riservata ai clienti non udenti, non vedenti o parzialmente udenti/vedenti, nonché a coloro con gravi limitazioni di deambulazione, di età inferiore ai 14 anni, garantendo il massimo della qualità e convenienza.

4
Le offerte pensate per i clienti non udenti, non vedenti o parzialmente udenti/vedenti

57 *Web Content Accessibility Guidelines.*

TORNA AL SOMMARIO

Tutte le predette offerte sono disponibili anche per i clienti con gravi limitazioni di deambulazione.
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, 200 SMS e 500 MG di Internet, in più, include il **bracciale per il monitoraggio della salute Comarch Life Wristband**, il braccialetto intelligente che migliora la sicurezza delle persone e dà la possibilità di essere più indipendenti nella vita quotidiana, grazie al quale è possibile monitorare il battito cardiaco, essere sempre geolocalizzati e avviare una chiamata di emergenza con un semplice "tocco" sul display. Per i dipendenti Wind Tre, la soluzione Full Care è venduta ad un prezzo agevolato ed include Minuti illimitati, 500MB, 200SMS, uno smart device e una 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 vengono chiamati in automatico in caso di necessità.

Le iniziative interne

AL TUO FIANCO
L'iniziativa Wind Tre che supporta i dipendenti per le 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 l'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.

Il tema della piena accessibilità delle risorse aziendali per le persone con disabilità è anche al centro di uno degli obiettivi del Piano ESG aziendale, che è rivolto a migliorare l'accessibilità digitale per le persone con disabilità.

Anche nel 2023, inoltre, 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 2023 si sono avvalsi di tale servizio 14 lavoratori.

TORNA AL SOMMARIO

PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ

Il sondaggio condotto ogni anno da Edelman conferma che oggi **le aziende sono l'unico ente oggi che conserva la fiducia dei cittadini**, con un punteggio di 62/100, in crescita di un punto rispetto all'anno precedente, mentre governi, NGO e media rimangono sotto la soglia dei 60 punti. Il recente 2° Rapporto dell'Osservatorio Sodalitas sulla Sostenibilità Sociale d'Impresa[58] conferma che i temi sociali sono sempre più centrali e le imprese sono chiamate a svolgere un ruolo primario nella promozione di azioni finalizzate a contrastare le molte crisi in atto. Il concetto di **Shared Value** dell'economista Michael Porter continua ad essere, quindi, un approccio attuale. **Nessuna azienda è un'unità a sé stante, il suo successo dipende anche da un orientamento innovativo alla sostenibilità che vede la crescita sociale come un obiettivo centrale e non ancillare**.

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 Socialis[59], il 96% delle aziende italiane dichiara di aver speso quasi 300mila euro all'anno in attività di Corporate Social Responsibility. 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 benefici anche per l'impresa stessa. Da un lato, aumenta l'engagement dei dipendenti nei confronti del proprio datore di lavoro, i quali si sentono più soddisfatti e legati all'azienda, e dall'altro lato

58 *Osservatorio Sodalitas sulla Sostenibilità Sociale d'Impresa (SSI), 2° Rapporto. Guidare la transizione sociale (2024).*

59 *Osservatorio Socialis 2022.*

si rafforzano la resilienza dell'impresa e la sua stessa competitività. Secondo lo studio "Coesione è competizione" della Fondazione Symbola[60], i cittadini reputano la coesione un valore aggiunto offerto dalle aziende che merita di essere premiato: due persone su tre sarebbero, in principio, disposte a pagare di più per prodotti e servizi di aziende attente al benessere dei propri lavoratori, clienti e fornitori e della comunità nel suo complesso.

62/100

L'indice globale di fiducia nei confronti delle aziende nel 2023
(Edelman Trust Barometer, 2023)

85%

Millenial e GenZ che hanno donato almeno una volta negli ultimi 12 mesi
(Dati Bva, Doxa 2022)

90%

Le imprese che dichiarano che l'importanza attribuita alla sostenibilità sociale è cresciuta negli ultimi anni
(Sodalitas, 2024)

Il nostro impegno

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

Stimolare il coinvolgimento attivo delle persone Wind Tre nelle iniziative di solidarietà promosse dall'azienda.

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

60 *Fondazione Symbola, "Coesione è competizione", 2023.*

TORNA AL SOMMARIO

Insieme siamo più forti

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

80
Il numero di iniziative in ambito sociale e umanitario sostenute da Wind Tre nel 2023

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 2023, Wind Tre ha raccolto e versato oltre **2 milioni di euro**, fornendo il servizio di raccolta agli enti del terzo settore per circa **80 iniziative in ambito sociale e umanitario**.

Per quanto riguarda le persone Wind Tre, l'azienda stimola il loro coinvolgimento attivo in iniziative di solidarietà, sia in termini di partecipazione diretta che in termini di scelta condivisa. Tra le iniziative nel 2023 si segnalano le seguenti.

- **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.

- **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.

INSIEME SI PUÒ

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 2023 ha visto quattro progetti premiati:

- **"ScopriAMO la Fattoria - Natura, Inclusione & Amore"** promossa dalla **Cooperativa Incontatto Arl** per la realizzazione di una «fattoria didattica inclusiva» in cui le attività saranno guidate dalle persone disabili che già vivono in cohousing in un Borgo Sociale.

- "**Con tutto il coro. Più vicini anche con la musica"**, promosso dalla **Associazione Coro I Piccoli Cantori di Milano APS,** con l'istituzione di 11 borse di studio a beneficio di altrettanti piccoli cantori, la cui famiglia non può sostenere il costo della quota annuale.

- "**Scambiamoci un Gol"**, promosso da **SPES CONTRA SPEM**, **è il Torneo di calcio inclusivo tra giovani che vivono nelle** case-famiglia del Comune di Roma.

- "**ABITO LA MIA CASA"**, progetto promosso dalla **Fondazione Dopo di Noi Onlus**, che prevede il coinvolgimento di ragazzi con disabilità in percorsi di sperimentazione delle autonomie e delle proprie capacità di autodeterminazione.

Anche nel 2023, infine, **è proseguito lo sforzo per unire attività di team building e riunioni periodiche** di team con **attività di volontariato aziendale**. A maggio, in collaborazione con Legambiente, un team della direzione Finance ha trascorso la mattinata a recuperare e separare i rifiuti lungo le sponde del fiume Tevere a Roma.

L'iniziativa ha ricevuto grande apprezzamento da parte dei passanti che hanno ringraziato le persone Wind Tre per il lavoro svolto. L'evento è stato pubblicato sul sito interno per incoraggiare le funzioni aziendali a ripensare le proprie iniziative di team building come momento di solidarietà e consapevolezza.

Più vicini alle popolazioni colpite da calamità naturali

Il 2023 è stato caratterizzato da eventi naturali devastanti che hanno messo a dura prova interi territori e le popolazioni che le abitano. Anche in questo scenario Wind Tre ha continuato a dimostrarsi sempre vicina a chi ne aveva più bisogno:

- a febbraio, Wind Tre ha dimostrato la sua vicinanza alla popolazione di **Turchia e Siria** offrendo, ai propri clienti di telefonia mobile, chiamate gratuite dirette su rete fissa e mobile verso i due **Paesi colpiti dal sisma**, per permettere loro di restare in contatto con familiari e amici in una situazione di grave emergenza;

- a maggio, Wind Tre ha espresso la propria vicinanza anche ai **comuni colpiti dalla grave alluvione in Emilia-Romagna**, svolgendo un grande lavoro di **ripristino per i collegamenti della rete telefonica e internet**. I tecnici di Wind Tre sono riusciti a raggiungere molti dei siti isolati a causa dell'interruzione dell'energia elettrica che sono stati riattivati tramite l'utilizzo di generatori di emergenza. Il monitoraggio sulle prestazioni delle infrastrutture è continuato h24 per avviare prontamente azioni in caso di interruzione improvvisa del servizio. Sono stati inoltre messi a disposizione Giga extra da utilizzare in un mese, per i clienti Wind Tre mobili residenti nei comuni colpiti dall'alluvione, in particolare nelle province di Modena e Forlì;

- a novembre, Wind Tre ha supportato la popolazione residente nelle zone colpite **dall'alluvione che ha interessato il territorio della Toscana**, in particolare nei comuni delle province di Firenze, Livorno, Pisa, Pistoia e Prato, mettendo a disposizione Giga aggiuntivi per i propri clienti privati e partiva iva con linee mobili prepagate. Il servizio clienti di Wind Tre è rimasto a disposizione per supportare le richieste delle persone residenti nei comuni colpiti dall'alluvione.

TORNA AL SOMMARIO

APPRENDIMENTO DIGITALE CONTINUO

GRI 3-3

La trasformazione digitale è un processo in continua evoluzione e il suo impatto richiede un altrettanto veloce ed agile adattamento in ogni aspetto della vita, in particolare nel mondo del lavoro. **Le competenze digitali sono infatti ormai essenziali**, aziende e istituzioni si aspettano che la maggior parte dei propri dipendenti le padroneggi.

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 triplicare il numero di laureati ICT, duplicare la popolazione in possesso di competenze digitali avanzate e dotare entro il 2025 il 70% della popolazione di competenze digitali di base (80% entro il 2030, in linea con gli obiettivi europei). La Strategia si inserisce pienamente negli indirizzi europei ed è fortemente sostenuta dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che prevede misure dedicate allo sviluppo delle competenze digitali e alla formazione del capitale umano.

Secondo il Report "State of the Digital Decade"[61], **nel 2023 l'Italia ha registrato notevoli progressi nel settore delle infrastrutture digitali, ma una situazione definita ancora critica per quanto riguarda le competenze digitali di base** in un contesto di incremento dell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali, rappresentando così una situazione che ancora non ha potuto beneficiare degli impatti delle azioni previste dal Piano Operativo.

Inoltre, in Italia la quota percentuale di laureati in ICT (1,5%) rimane molto bassa e significativamente inferiore alla media europea (4,2%). Sebbene l'importanza dello sviluppo di nuove competenze e la creazione di nuovi profili professionali sia riconosciuta come una priorità, anche il **numero delle imprese italiane che eroga ai propri dipendenti formazione in materia ICT rimane esiguo**, e al di sotto della media UE.

61 *European Union, Report on the state of the Digital Decade, 2023.*

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 2023 è stato rifinanziato per un miliardo di euro. Ma le stesse aziende possono avere un ruolo importante per stimolare lo sviluppo di nuove skills. 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**, mettendo le persone al centro e puntando sullo sviluppo delle competenze digitali attraverso la preparazione dei giovani alle sfide del mondo del lavoro e garantendo soluzioni di re-skilling adeguate ai bisogni delle aziende. Lavorando insieme in un'unica direzione, perché il rafforzamento delle competenze digitali e lo sviluppo del capitale umano siano alla base di una trasformazione digitale inclusiva e davvero incisiva.

90%

Le imprese italiane che utilizzano tecnologie digitali
(Assintel Report, 2023)

7%

I corsi universitari ICT "in senso stretto" in Italia
(Osservatorio sulle Competenze Digitali, 2023)

80%

La percentuale di adulti europei tra i 16 e i 74 anni che al 2030, secondo gli obiettivi europei, dovranno possedere almeno le competenze digitali di base (54% nel 2021)
(CE, 2022)

Il nostro impegno

Promuovere tra tutti, ad iniziare dai dipendenti Wind Tre e dalle loro famiglie, l'apprendimento digitale continuo.

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

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

Individuare e far crescere i giovani talenti.

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

PERSONE 100% “FUTURE READY”
entro il 2025

SERGIO GONELLA
Sustainability Ambassador

Responsabile culture, development, inclusion & talent acquisition

“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 340.000 ore di formazione erogate nel solo 2023
- Nuovi programmi di formazione su Digital Transformation e Cybersecurity
- Rilancio delle Faculty interne

Lo sviluppo continuo delle competenze

GRI 403-5 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3

Sono proseguiti nel 2023 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. Il 100% dei dipendenti è coinvolto annualmente nella valutazione di **performance development**, fruibile attraverso piattaforma digitale **ConversatiON**, che oltre a valutare la performance del dipendente include l’assegnazione di un piano di sviluppo personale individuale. L’avanzamento della valutazione viene costantemente monitorato al fine di garantire il completamento della performance review, tanto che nell’ultimo ciclo di formazione si è raggiunto il 98% di completamento.
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.
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.

Nel 2023 nell’ambito della **Direzione Technology**, sono stati proposti diversi moduli di formazione orientati all’**acquisizione di nuove capacità tecnologiche**, tra i quali Mater 5G, Amazon, Microwave Huawei e Nokia, Circe.
Nel 2023, inoltre, è partito un **percorso formativo sul Project Management** in quanto competenza chiave per il futuro e presente in diversi mestieri presenti in azienda.
Questo progetto è stato indirizzato trasversalmente a tutta l’organizzazione perché ha come obiettivo non solo quello di **agire sulle competenze tecniche** ma anche di **rafforzare il senso di team e di engagement**.
Lo scopo, infatti, era quello di sviluppare abilità come la pianificazione, l’organizzazione e la gestione delle risorse, favorendo una comunicazione efficace con i membri del team e gli stakeholder e migliorando la collaborazione.
Si è partiti da un assessment su una popolazione di circa 130 persone provenienti da tutte le funzioni aziendali, che è stato strumento di base essenziale per agire sulla consapevolezza, per la rilevazione delle competenze e per comprendere il contesto in cui la metodologia viene applicata.
Si è proseguito con una formazione e-learning, svolta sulla piattaforma “Conversation” rivolta a tutti i partecipanti sugli elementi fondamentali del project management, per poi passare alla formazione in aula su temi specifici.
Nel 2024 l’azienda continuerà con il tutoraggio e gli esami di certificazione.

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 esten-

WINDTRE
CONVERSATION
Talk Evaluate Empower

dere il lavoro flessibile anche oltre la fase della pandemia, ma per ottenere un **buon equilibrio vita-lavoro e il diritto alla disconnessione**, l'azienda ha dovuto progettare programmi di formazione dedicati per tutte le persone Wind Tre. In particolare, sono stati creati 4 percorsi formativi relativi agli 8 comportamenti del Modello di Cittadinanza, sempre disponibili sulla piattaforma Conversation ed erogati a tutta la popolazione aziendale.

Nel 2023 è stato erogato il programma **Digital Transformation** che ha l'obiettivo di sviluppare la mentalità digital, fornendo un programma di formazione personalizzato sulle competenze digitali e di innovazione, con l'obiettivo di preparare le persone di Wind Tre alle **sfide imposte dalla trasformazione digitale** e di sviluppare le competenze necessarie. Il programma si è articolato in 3 moduli: Digital Challenges, Digital Enablers, Digital Marketing Transformations. È stato inoltre erogato un progetto formativo sui temi di Cyber Security (**Cyber Factor**), rivolto a tutta la popolazione aziendale e sviluppato in partnership con il POLIMI, il cui obiettivo è promuovere e diffondere una «cultura della cyber security» a tutti i livelli.

CYBER FACTOR
Il progetto formativo sui temi di cyber security

Per supportare le attività di analisi, reporting e collaboration è stata erogata una formazione sui principali applicativi del pacchetto Office (Word, Excel e Power Point).

Inoltre, sulla **piattaforma digitale ConversatiON** è sempre disponibile la **formazione delle competenze soft, trasversali e linguistiche**, aperta a tutti i dipendenti di Wind Tre.

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

- **Beyond Program**: percorso di formazione, iniziato nel 2021 e alla sua terza edizione, che ha l'obiettivo di sviluppare il pensiero critico laterale e la visione strategica, attraverso incontri in presenza con esperti in materia.

- **Dialoghi sulla trasformazione**: percorso formativo ispirazionale il cui scopo è riflettere, attraverso incontri virtuali periodici con testimonial, su 4 parole chiave che caratterizzano la trasformazione della nostra società e della nostra azienda.

Inoltre, nell'ambito del "**Programma di Compliance Antitrust**" di Wind Tre, viene erogata una formazione periodica specifica al fine di prevenire impatti anticoncorrenziali e svolgere al meglio qualsiasi attività/progetto.

Anche in relazione ai temi della **Data Protection** sono stati effettuati diversi corsi di formazione specifici per tutta la popolazione aziendale interna ed anche per i fornitori in merito alla tutela del trattamento dei dati personali al fine di garantire che tutti i progetti siano realizzati garantendo la privacy by design e by default e la responsabilità di Wind Tre.

ON THE SAME PAGE
INCONTRI DI SOSTENIBILITÀ

In aggiunta a queste iniziative nel 2023 sono state avviate alcune **Faculty Interne,** corsi di formazione tenuti dalle persone Wind Tre per le persone Wind Tre. Le tante aule gestite internamente, sia in presenza che da remoto, hanno infatti reso evidente come l'efficacia della formazione possa essere raggiunta in maniera smart quando la docenza viene affidata a colleghe e colleghi che sono **"esperti della materia"** e conoscono il contesto organizzativo.
La struttura Sustainability & Quality Certification ha portato avanti un nuovo **progetto per diffondere la cultura della sostenibilità aziendale ed i principi che ispirano il Piano ESG**. È nato così **on thE Same paGe**, un racconto sulla sostenibilità che facendo riferimento al contesto in cui opera l'azienda e ai vari scenari che deve affrontare da quello economico a quello reputazionale, giunge alla concretizzazione delle azioni intraprese tramite il Piano ESG.

Colleghe e colleghi con professionalità specifiche si sono messi in gioco, con passione e generosità, per **condividere competenze e conoscenze e offrire a molti la possibilità di accrescere le proprie skill tecniche** e non solo. Gli stessi professori, attraverso l'esperienza dell'insegnamento, hanno imparato molto sulle soft skills, arricchendo le loro capacità e acquisendo maggiore consapevolezza. Questo progetto è un esempio concreto di come il valore della **fiducia** viene agito affidandoci gli uni agli altri e coltivando le unicità delle relazioni. L'azienda crede inoltre che rappresenti un modello di valorizzazione e ispirazione capace di spingere sempre più colleghe e colleghi a proposi con nuove aule e percorsi formativi.

Formazione (ore) [GRI 403-5] [GRI 404-1][62]	2023	2022	2021	2020	2019
Formazione totale	**344.472**	**385.245**	**276.009**	**107.745**	**108.435**
di cui formazione su salute e sicurezza	12.170	10.033	14.587	20.490	26.885
Formazione media per persona	**52,86**	**59,01**	**41,2**	**15,6**	**15,7**

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 3 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.

62 Dipendenti coinvolti nella formazione: 6.500 nel 2023, 6.518 nel 2022, 6.693 nel 2021, 6.821 nel 2020 e 6.957 nel 2019.

Nel 2023 si è tenuta la **quarta edizione** del percorso che vede la collaborazione tra Wind Tre e **Telethon** per regalare ai colleghi/e neoassunti/e un'esperienza unica e coinvolgente all'insegna dei valori aziendali: Fiducia, Coraggio, Responsabilità ed Inclusione.
A Milano, il 13 e 14 giugno, i 18 protagonisti del **New Generation Program**, hanno avuto l'opportunità di vivere due giornate intense e generative per riflettere e capire come rendere concreti e tangibili il Purpose e i Valori di Wind Tre, mettendo a fuoco la loro forza generativa. A guidarli in questo percorso Daniele Eleodori e Samuela Mortara di Fondazione Telethon.
Anche in questa edizione, tra i momenti più emozionanti c'è stata la **visita al Centro Nemo**, il centro di malattie neuromuscolari rare che si trova all'interno dell'ospedale Niguarda di Milano. Qui la community dei Graduate ha avuto la possibilità di **entrare in contatto con pazienti e familiari, ascoltare le loro storie e lasciarsi ispirare dal coraggio** con cui queste persone affrontano la quotidianità.

FUTURE LEADERS
Il percorso in collaborazione con top Business School dedicato alla crescita delle persone Wind Tre

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.
Nel 2023 è partita inoltre la terza edizione del **programma JUMP**, in collaborazione con la Luiss Business School che proseguirà per tutto il 2024.

Ai giovani studenti e neolaureati è dedicato anche l'**Internship Program OnStage**. 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 in diverse strutture aziendali**. 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 in modalità ibrida. Il percorso inizia con un **welcome day,** un momento di condivisione tra stagisti e tutor, per conoscersi meglio e soprattutto creare networking e iniziare questo percorso insieme. Poi si prosegue con una la modalità online con incontri incentrati sui valori aziendali chiave, sulle competenze e sulle abilità necessarie nel lavoro, tra cui il processo decisionale, la fiducia, la visione e l'intelligenza emotiva. Al termine dell'ultimo incontro formativo, c'è un momento importante in cui la Community OnStage può riflettere sui cambiamenti e sui risultati ottenuti in questi sei mesi di stage, con una maggiore consapevolezza delle competenze acquisite durante questo intenso percorso di crescita personale e professionale. Il tutto si conclude con il **graduation day**, momento in cui lo stagista e il tutor hanno l'opportunità di dare il proprio feedback finale.

Il programma è stato **rinnovato nel 2023 in modalità digitale, con la partecipazione di 30 neolaureati**, 14 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.

CYBER4SENIORS
DIGITALI SI NASCE - SICURI SI DIVENTA

Infine, nel corso del 2023 **è stato avviato il progetto Cyber4Seniors**, una faculty interna dedicata ai parenti over 65 delle persone di Wind Tre, finalizzato allo sviluppo di un mindset digitale che li aiuti ad evitare le più comuni forme di truffe e pericoli online.
I docenti, opportunamente formati, sono stati colleghi che hanno offerto le loro competenze sui temi di identità digitale, password sicure, gestione delle mail e spam.

TORNA AL SOMMARIO

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

PIÙ VICINI ALLE PERSONE WIND TRE

Oggi il “benessere” sul luogo di lavoro si ritrova a giocare **un ruolo sempre più importante all’interno delle imprese italiane.** 9 dipendenti su 10 dichiarano infatti di scegliere il proprio posto di lavoro anche sulla base dei servizi di welfare aziendale offerti[63].

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. Secondo Nomisma nel 2022 **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.

Salute mentale, fisica e benessere complessivo sono diventati sempre più importanti per i lavoratori e sta alle aziende percepire questa necessità e agire di conseguenza**.** D’altra parte, **se condizioni di stress, burnout e ansia sono tra i principali fattori che peggiorano le performance aziendali[64], vanno contrastate con iniziative di wellbeing** che permettano ai dipendenti di sentirsi soddisfatti e a proprio agio nel contesto lavorativo.

Le aziende stanno infatti investendo sempre di più nel benessere dei dipendenti facendone una priorità. L’83% ha una strategia Wellbeing, con un aumento del 28% rispetto al 2020, ed il 41% dichiara che la propria strategia di Wellbeing è completamente integrata nella strategia aziendale complessiva. Fondamentale, infatti, che queste iniziative vengano **integrate nella strategia e nella cultura aziendale** per generare un impatto profondo sull’engagement dei dipendenti, sulla talent acquisition, sulla *retention* e sui risultati aziendali complessivi[65].
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.

63 *Nomisma e Osservatorio Cirfood District, 2022.*
64 *Ipsos e AON: 2021 Global Wellbeing Survey, 2021.*

83%

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

87%

La percentuale di lavoratori che desidera per il futuro un luogo di lavoro capace di sostenere il proprio benessere psico-fisico
(Nomisma, 2023)

2 SU 3

I dipendenti italiani che considerano formazione e crescita professionale fattori molto importanti
(Randstad Employer Brand Research, 2022)

Il nostro impegno

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.

65 *AON Global Wellbeing Survey, 2022-2023.*

La squadra Wind Tre

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

#DICIAMO LANOSTRA
L'engagement survey che Wind Tre conduce internamente per raccogliere feedback

Il personale di Wind Tre, al 31 dicembre 2023, è costituito da **6.500 persone, di cui il 50% sono donne**. La presenza femminile fra i dirigenti è del 27%, pressoché in linea con gli anni precedenti. La quasi totalità dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, e l'82% dei dipendenti ha un contratto full-time. Il part-time, che consente una miglior conciliazione vita-lavoro, riguarda oltre il 18% dei dipendenti ed 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.

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

La survey è scandita da due momenti di ascolto annuali: a giugno e a novembre. La partecipazione è sempre numerosa, e i risultati dei sondaggi del 2023 confermano come **caratteristiche di eccellenza in Wind Tre l'Empowerment, Teamwork & Collaboration, Human Working e Diversity & Inclusion**. L'ascolto e il coinvolgimento delle persone sono da sempre il primo passo in azienda, soprattutto nei momenti di trasformazione e cambiamento, attraverso **ulteriori survey o focus group** che, nel tempo, hanno coinvolto le persone di Wind Tre anche nella definizione del modello di Human Working (Survey #ToBeSmart), del lavoro Agile, dell'attuale 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 online**. 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.

Nelle tabelle seguenti vengono riportate le informazioni di dettaglio relative all'organico.

Variazioni dell'organico (cessazioni) [401-1]	2023				2022				2021				2020			
	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	**13**	**42**	**5**	**60**	**34**	**66**	**18**	**118**	**23**	**44**	**14**	**81**	**14**	**38**	**18**	**70**
< 30 anni	1	11	0	12	3	10	0	13	1	4	0	5	0	6	0	6
30-50 anni	8	25	2	35	17	37	13	67	14	30	12	56	9	23	18	50
> 50 anni	4	6	3	13	14	19	5	38	8	10	2	20	5	9	0	14
Uomo	**31**	**52**	**3**	**86**	**60**	**108**	**20**	**188**	**44**	**61**	**22**	**127**	**34**	**56**	**17**	**107**
< 30 anni	4	9	0	13	2	14	0	16	2	4	0	6	2	4	1	7
30-50 anni	13	13	2	28	25	46	10	81	13	21	7	41	18	26	10	54
> 50 anni	14	30	1	45	33	48	10	91	29	36	15	80	14	26	6	46
Totale complessivo	**44**	**94**	**8**	**146**	**94**	**174**	**38**	**306**	**67**	**105**	**36**	**208**	**48**	**94**	**35**	**177**

Variazioni dell'organico (assunzioni) [401-1]	2023				2022				2021				2020			
	Centro	Nord	Sud e sole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	**21**	**39**	**4**	**64**	**20**	**31**	**1**	**52**	**40**	**12**	**0**	**52**	**8**	**9**	**3**	**20**
< 30 anni	11	25	0	36	12	25	0	37	28	6	0	34	4	8	0	12
30-50 anni	10	13	4	27	8	6	1	15	11	4	0	15	3	1	2	6
> 50 anni	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	3	1	0	1	2
Uomo	**37**	**47**	**2**	**86**	**24**	**47**	**8**	**79**	**45**	**19**	**6**	**70**	**7**	**12**	**2**	**21**
< 30 anni	17	21	1	39	15	29	4	48	28	10	1	39	2	2	1	5
30-50 anni	17	26	1	44	8	17	4	29	16	9	5	30	4	10	1	15
> 50 anni	3	0	0	3	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	1
Totale complessivo	**58**	**86**	**6**	**150**	**44**	**78**	**9**	**131**	**85**	**31**	**6**	**122**	**15**	**21**	**5**	**41**

Distribuzione dell'organico per livello contrattuale [GRI 405-1b]	2023		2022		2021		2020		2019	
	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%	Totale (n.)	%
Impiegati	5.690	88%	5.740	88%	5.914	88%	6.008	88%	6.133	88%
Quadri	648	10%	625	10%	627	9%	667	10%	681	10%
Dirigenti	162	2%	153	2%	152	2%	146	2%	143	2%
Totale	**6.500**	**100%**	**6.518**	**100%**	**6.693**	**100%**	**6.821**	**100%**	**6.957**	**100%**

Dipendenti per classi d'età con contratto full-time [GRI 405–1b]	2023	2022	2021	2020	2019
< 30 anni	3%	3%	2%	1%	1%
30-50 anni	56%	66%	67%	67%	72%
> 50 anni	41%	32%	32%	33%	27%

Congedo Parentale [401-3][66]	2023		2022		2021	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
GRI 401-3b - Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere	220	17	231	19	231	17
GRI 401-3c - Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere	199	16	219	19	197	17
GRI 401-3d - Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	215	17
GRI 401-3e - (return to work)	90%	94%	95%	100%	85%	100%
GRI 401-3e - (retention)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	102%	74%

66 *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 nell'anno XXXX e questo congedo è stato interrotto prima della fine dell'anno stesso (31/12/XXXX). 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 tipologia contrattuale e sesso (n.) [GRI 2-7]	2023			2022			2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	3.278	3.220	6.498	3.295	3.219	6.514	3.406	3.287	6.693	3.516	3.301	6.817	3.601	3.350	6.951
Tempo determinato	0	2	2	2	2	4	0	0	0	2	2	4	3	3	6
Totale complessivo	**3.278**	**3.222**	**6.500**	**3.297**	**3.221**	**6.518**	**3.406**	**3.287**	**6.693**	**3.518**	**3.303**	**6.821**	**3.604**	**3.353**	**6.957**

Distribuzione dei dipendenti per durata contrattuale e area geografica (n.) [GRI 2-7][67]	2023				2022				2021				2020			
	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	2.172	2.347	1.979	6.498	2.168	2.366	1.980	6.514	2.228	2.458	2.007	6.693	2.299	2.512	2.006	6.817
Tempo determinato	0	2	0	2	3	1	0	4	0	0	0	0	0	1	3	4
Totale complessivo	**2.172**	**2.349**	**1.979**	**6.500**	**2.171**	**2.367**	**1.980**	**6.518**	**2.228**	**2.458**	**2.007**	**6.693**	**2.299**	**2.513**	**2.009**	**6.821**

Distribuzione dei dipendenti per orario di lavoro (n.) [GRI 2-7]	2023			2022			2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.127	2.177	5.304	3.130	2.116	5.246	3.202	2.122	5.324	3.316	2.107	5.423	3.381	2.109	5.490
Part-time	151	1.045	1.196	167	1.105	1.272	204	1.165	1.369	202	1.196	1.398	223	1.244	1.467
Totale complessivo	**3.278**	**3.222**	**6.500**	**3.297**	**3.221**	**6.518**	**3.406**	**3.287**	**6.693**	**3.518**	**3.303**	**6.821**	**3.604**	**3.353**	**6.957**

Dipendenti full-time e distribuzione per genere e regione geografica [GRI 2-7]	2023				2022				2021			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	791	758	628	2.177	770	741	605	2.116	772	762	588	2.122
Uomo	1.177	1.248	702	3.127	1.176	1.257	697	3.130	1.203	1.306	693	3.202
Totale complessivo	**1.968**	**2.006**	**1.330**	**5.304**	**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]	2023				2022				2021			
	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale	Centro	Nord	Sud e Isole	Totale
Donna	179	295	571	1.045	197	315	593	1.105	215	326	624	1.165
Uomo	25	48	78	151	28	54	85	167	38	64	102	204
Totale complessivo	**204**	**343**	**649**	**1.196**	**225**	**369**	**678**	**1.272**	**253**	**390**	**726**	**1.369**

Lavoratori non dipendenti[68] [GRI 2-8]	2023	2022	2021
Somministrati	**108**	108	93

[GRI 405-1 biii] Diversità e pari opportunità[69]	2023	2022	2021
Categorie vulnerabili	**3,8%**	3,7%	3,5%

67 I dati indicati corrispondono al totale dei dipendenti alla dine del periodo di rendicontazione, non include il numero di dipendenti a ore non garantite non avendo l'azienda lavoratori che ricoprano 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.

68 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.

69 Categorie protette art.1 e art.18.

Top Employer Italia per il sesto anno consecutivo

I sei anni consecutivi di certificazione come Top Employer Italia confermano il continuo impegno di Wind Tre nell'attenzione alle sue persone, alla loro valorizzazione e piena realizzazione, anche garantendo il work-life balance attraverso un **modello di Human Working che punta su flessibilità, responsabilità e fiducia e cura delle relazioni**. In linea col valore dell'Inclusione, Wind Tre si impegna ad essere un luogo in cui tutte le persone possano esprimere ogni giorno la loro unicità, vedere valorizzate le proprie idee e potenziale, con partecipazione e senso di appartenenza. Grazie all'introduzione di concrete **politiche di equità, diversità e inclusione**, l'azienda promuove attivamente un ambiente lavorativo aperto, basato sull'ascolto, la condivisione e il confronto. Tutto ciò l'ha portata negli anni ad eccellere nella categoria "Diversity, Equity & Inclusion", in cui Wind Tre ha ottenuto un punteggio di 99,7%, superiore di +20,5% punti percentuali rispetto alla media delle 148 aziende italiane certificate. Il **punteggio complessivo totale di 89.86%** si conferma in costante crescita rispetto le performance degli anni precedenti.

Il Top Employer Institute negli anni ha riconosciuto l'importante e continuo impegno di Wind Tre identificando anche alcune sue «best practice» come fonte di ispirazione per i Top Employer Italia e Global:

- lo Human Working Wind Tre è stato inserito nel **Top Employer 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 Employer 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.

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.

99,7%
Il punteggio ottenuto da Wind Tre nella categoria Diversity, Equity & Inclusion

#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 dei 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.

TORNA AL SOMMARIO

L'attenzione alle persone

GRI 401-2

GENITORIALITÀ
Wind Tre sostiene genitori e neogenitori aiutandoli nella gestione dei figli con numerose iniziative

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'esigenza di essere sempre più inclusivi nel **sostenere la genitorialità** con azioni concrete, ha portato l'azienda a progettare un nuovo modello di supporto che prevede il **rimborso della retta scolastica** sostenuta dal dipendente per la frequenza di un qualsiasi asilo nido o scuola per l'infanzia su tutto il territorio nazionale. Indipendentemente dalla sede di appartenenza, chiunque può partecipare ad una graduatoria unica nazionale a numero limitato (120 posti di cui 29 riservati, fino a conclusione del ciclo, ai bambini già frequentanti le strutture fisiche precedentemente attive nelle sedi di Roma, Pozzuoli e Palermo) 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 risultano vincitori viene 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, del valore mensile minimo di 50 euro e massimo di 200 euro mensili per dieci mesi, è correlata sia al livello di inquadramento del genitore sia al tempo scolastico di frequenza dei bambini (tempo corto, medio e lungo). Nella graduatoria 2023 sono rientrati **123** bambini.

A queste soluzioni si affiancano iniziative volte ad **aiutare i dipendenti nel periodo estivo di chiusura delle scuole**. Anche nel 2023 i dipendenti hanno avuto la possibilità di portare a rimborso una quota, in base al proprio inquadramento, per una settimana di campus frequentato dal proprio figlio (tra i 6 e i 12 anni e fino ad un massimo di 3 figli per dipendente). In totale, **537 figli di dipendenti** hanno fruito di questo servizio.

Altre iniziative rivolte al supporto educativo sono le seguenti:

- il **Buono Scuola,** un anticipo del valore di 300 euro per figlio e di 600 euro per due o più figli, per l'acquisto di libri scolastici che viene restituito in 6 rate senza interessi direttamente dal cedolino. Il Buono è stato fruito nel 2023 da **183** dipendenti;

- l'iniziativa **#schoolreward**, borsa di studio dedicata ai ragazzi e ragazze che abbiano conseguito risultati eccellenti nelle scuole secondarie di primo e secondo grado. L'iniziativa nel 2023 è stata riprogettata: il premio, ora riservato ai primi 40 classificati di ogni classe, è stato portato a 400 euro netti, tutti erogati nel cedolino di ottobre. Questo ha consentito di premiare nel 2023 ben **356** ragazze e ragazzi. Le cerimonie di premiazione, precedentemente svolte tra ottobre e novembre nelle sedi aziendali interessate con la partecipazione diretta di studenti e dipendenti, sono state sostituite da un evento motivazionale ed ispirazionale, interamente dedicato ai grandi temi della scuola ed aperto a tutti;

- come ulteriore supporto all'istruzione, nel 2023 sono state attivate tre nuove convenzioni: con il **Gruppo Multiversity** per usufruire di una riduzione del 50% sulla retta annuale nelle università telematiche **Pegaso, Unimercatorum e UniMarconi**, con **Esselunga** per l'acquisto di libri e materiale scolastico ad un costo agevolato, e con **GoStudent** per la fruizione di ripetizioni online a prezzi scontati.

Nel 2023 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".

Per superare momenti di ansia e situazioni di fragilità è inoltre attivo il servizio di consulenza psicologica "**Welfare Comete**" che permette di richiedere un **supporto psicologico professionale**. 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 alla persona pubblici e privati, nella gestione di situazioni di criticità. Il primo consulto è offerto dall'azienda.

Attraverso la piattaforma **Wind Tre per Noi**, che è stata completamente rinnovata nel 2023, 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.

Per facilitare la conciliazione tra tempo libero e tempo di lavoro, inoltre, Wind Tre mette a disposizione numerosi servizi dedicati al benessere. Tra questi, in partnership con Doomore, Wind Tre ha riproposto nel 2023 iniziative appositamente sviluppate per **coniugare il mantenimento della salute fisica al piacere di stare insieme**, come ad esempio Mind & Body (Yoga Inspired, per affrontare lo stress, lavorare sull'equilibrio psicofisico e liberare le endorfine del benessere) e Core & Power (Pilates Inspired, per ottenere il pieno controllo del corpo, migliorando tono, stabilità e forza), sia in modalità live webinar che in presenza nelle sedi di Roma e Rho. In partnership con Gympass, inoltre, Wind Tre ha incentivato la cura della salute fisica attraverso **abbonamenti mensili convenzionati presso oltre 2.100 strutture su tutto il territorio nazionale**. Da ricordare anche che nelle sedi di Roma e Milano sono presenti spogliatoi e docce per facilitare l'attività fisica.

A questi benefit si accompagnano i **benefit contrattuali** che vengono riconosciuti a tutti i dipendenti indipendentemente dalla sede operativa, livello e contratto (ad eccezione della previdenza complementare Telemaco che non è accessibile ai dipendenti con contratto a tempo determinato).

WIND TRE PER NOI
La piattaforma dedicata ai dipendenti per accedere a benefit e convenzioni attive

- **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**;

TORNA AL SOMMARIO

- **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**.

Il gradimento ottenuto dai **Piani Welfare** degli anni precedenti ha spinto l'azienda anche nel 2023 a garantire la possibilità di trasformare il Premio di Risultato[70] in buoni di welfare aziendale, 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, utilizzando la piattaforma welfare messa a disposizione di tutti i dipendenti.

Al fine di comunicare alle persone in modo trasparente e dettagliato il valore complessivo del proprio pacchetto retributivo, includendo non solo gli elementi monetari tangibili ma anche quelli non monetari come i benefit e servizi, nel 2023 l'azienda ha stato lanciato **All4me**, progetto pilota relativo al Total Reward Statement di Wind Tre.

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-5 GRI 403-9 GRI 403-10

12.170
Le ore di formazione erogate sul tema sicurezza e salute

La tutela della Salute e della Sicurezza sul Lavoro[71] 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.

Da questo punto di vista il 2023 ha visto sostanzialmente 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 2023 complessivamente sono stati **1.694 i dipendenti che sono stati formati con efficacia sul tema della sicurezza e salute dei lavoratori, per un totale di 12.170 ore di formazione**.
Non si registrano infortuni mortali nel corso del 2023 (così come negli anni precedenti) sia per dipendenti Wind Tre che per dipendenti che lavorano per aziende a servizio nelle sedi di Wind Tre.
Allo stesso modo, durante il 2023 (così come per gli anni precedenti) non si registrano infortuni sul lavoro con gravi conseguenze sia per i dipendenti Wind Tre, sia per i dipendenti che lavorano per aziende a servizio nelle sedi Wind Tre.
Inoltre, non sono state inoltrate denunce di malattie professionali per l'anno 2023 (così come per gli anni precedenti).

Nel 2023 sono stati registrati 16 infortuni (9 in itinere e 7 sul lavoro). Le cause relative agli infortuni sul lavoro sono dovute prevalentemente a casualità o distrazione; nessuno degli stessi infortuni è stato cagionato da imperizia o cause riconducibili a responsabilità aziendale.
I fattori di rischio presenti nei luoghi di lavoro, in conseguenza dello svolgimento delle attività lavorative sono stati classificati nel modo seguente:

- rischi per la sicurezza dei lavoratori (di natura infortunistica);
- rischi per la salute dei lavoratori (di natura igienico ambientale);
- pericoli trasversali (per la salute e la sicurezza).

Il processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle necessarie misure di controllo è un processo "continuo" che prende in considerazione:

- le attività di routine e non di routine;
- le attività di tutti coloro che accedono al posto di lavoro;
- ogni possibile e prevedibile fattore umano;
- i rischi che si possono originare, al di fuori del posto di lavoro, nel corso di attività sotto il controllo dell'azienda;
- le infrastrutture dei luoghi di lavoro;
- il lay-out aziendale, i processi produttivi, le modalità organizzative;
- eventuali cambiamenti nella struttura organizzativa, nei processi e nei materiali utilizzati;
- gli obblighi di legge applicabili;
- i macchinari, i materiali e le sostanze pericolose presenti nell'esecuzione delle attività lavorative o del ciclo produttivo, che possono incidere su salute e sicurezza dei lavoratori o dell'ambiente esterno, nonché le relative misure di aggiornamento o sostituzione, sia per motivi di manutenzione che per motivi di evoluzione tecnica o dell'evoluzione della valutazione dei rischi.

L'**indice di frequenza degli infortuni** viene riportato nella tabella sottostante; il calcolo dell'indice di frequenza viene effettuato sulla base dei milioni di ore lavorate:

Indice di frequenza degli infortuni	2023	2022	2021	2020	2019
Dipendenti (sul lavoro)	0,7	0,8	0,6	1,4	2,7
Dipendenti (in itinere)	0,9	0,2	0,3	1,0	4,7

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

71 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

TORNA AL SOMMARIO

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**. Nel 2023 per la prima volta, la temperatura globale ha superato i 2°C rispetto ai livelli preindustriali – ben al di sopra del limite di +1,5°C previsto dagli accordi di Parigi[72].

Durante la 28ª conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP 28) è stato realizzato il primo bilancio globale nel quadro dell'accordo di Parigi, che ha misurato i progressi compiuti verso il conseguimento degli obiettivi climatici stabiliti. Il bilancio ha evidenziato la necessità di raggiungere il picco delle emissioni globali di gas a effetto serra entro il 2025 e di una loro **riduzione del 43% entro il 2030 e del 60% entro il 2035** rispetto ai livelli del 2019, al fine di limitare il riscaldamento globale a +1,5 °C.[73].
Per quanto riguarda il settore digitale, il suo impatto ambientale sta crescendo a ritmo sostenuto: le emissioni di CO_2 dell'industria aumenteranno del 775% entro il 2040, passando dall'1,6% del 2017 al 14%[74]. Le cause vanno individuate nell'**impatto di tecnologie come l'AI**, con conseguente aumento considerevole dei consumi energetici, e nell'**effetto dello smaltimento dei dispositivi tecnologici**. I rifiuti elettronici globali raggiungeranno infatti i 74 milioni di tonnellate entro il 2030, quasi il doppio rispetto al 2014[75], alimentati da **tassi di consumo più elevati** e **cicli di vita più brevi**.

Per raggiungere l'obiettivo **net zero entro il 2050**[76], il settore ICT dovrebbe ridurre le proprie emissioni di gas serra del 45% a livello globale entro il 2030, con un'accelerazione che diventa cruciale per raggiungere i target ambientali fissati dalle varie Convenzioni sui cambiamenti climatici. Diventa inoltre fondamentale l'impegno della tecnologia digitale nel guidare il cambiamento per raggiungere gli obiettivi ESG.

72 *28ª conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP 28).*
73 *COP28 2023 - Consiglio dell'UE.*
74 *Breaking through ingrained beliefs: revisiting the impact of the digital economy on carbon emissions" – Università di Wuhan, 2023.*
75 *Global e-Waste Monitor.*
76 *Linee Guida SBTi.*

La Twin Transition, transizione verde e digitale, è un processo centrale nelle strategie europee per la strada verso una neutralità climatica al 2050. 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 CO_2 delle attività, delle strutture e dei servizi offerti. **Un approccio di sistema** e il contributo di tutti verso un'azione che richiede immediatezza, perché le scelte di questo decennio saranno fondamentali non solo al raggiungimento dei target 2050, ma soprattutto a **garantire un futuro sostenibile e vivibile per tutti.**

44%

La percentuale di produzione netta di energia rinnovabile in Italia nel 2023
(Il Sole 24 Ore, 2024)

+20,5%

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

53,6 MILIONI

Le tonnellate di rifiuti generate nel 2022 nel mondo dai dispositivi elettronici, di cui solamente il 17% correttamente raccolto e riciclato
(Global E-Waste Monitor, 2023)

Il nostro impegno

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

Ridurre gli sprechi e offrire un ambiente lavorativo sostenibile.

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

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

Impegnarsi attivamente a ridurre le emissioni di CO_2 delle attività, delle strutture e dei servizi offerti.

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

100% CARBON NEUTRAL
entro il 2030

“Azzerare le nostre emissioni di CO_2 di *scope 1 e 2*”

STEFANO PAGLIARO
Sustainability Ambassador

Responsabile Technology Governance

LINEE D’AZIONE

- Incremento graduale nell’acquisto **di energia verde**
- 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 CO_2

A CHE PUNTO SIAMO

- A fine 2023, riduzione delle nostre emissioni di CO_2 del 35% rispetto al 2020 e del 46% rispetto al 2017 a fine 2023[77]
- Collaborazione al recupero delle oasi WWF più vicine alle sedi aziendali
- Un parco auto aziendale sempre più sostenibile (394 macchine ibride o elettriche)
- Installati 31 punti di ricarica per auto elettriche o ibride plug-in

77 *Parte di tale riduzione emissioni è dovuta all’uscita dal perimetro di Zefiro Net. A parità di perimetro con il 2022 (Includendo Zefiro Net e mantenendo lo stesso fattore di emissione) la riduzione delle emissioni sarebbe stata pari a -29%.*

Tra le emissioni climalteranti, il **maggior contributo è dato dalle emissioni di CO_2.** Il miglior metodo per misurare le emissioni di CO_2 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 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.

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 (Scope 1 e 2) 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, da alcuni impianti fotovoltaici di proprietà. Sono presenti, inoltre, in maniera del tutto residuale, 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 2023, il piano ha consentito una **riduzione del 35% delle emissioni climalteranti rispetto al 2020** (anno base del piano)[78]. La riduzione totale delle emissioni (Scope 1 e 2) rispetto al 2017, primo anno di Wind Tre, è **pari a circa il 46%**.

2030
L’anno entro cui Wind Tre si impegna ad azzerare le emissioni di CO_2

78 *Ibidem.*

TORNA AL SOMMARIO

Attività e strutture di Wind Tre che consumano energia da fonti fossili	Consumi ed emissioni direttti (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)[79]	2023	2022[80]	2021	2020	2019	GRI
Consumi di combustibile da fonti non rinnovabili	105.728	104.187	93.335	95.047	137.158	GRI 302-1a
Consumi di combustibile da fonti rinnovabili	1.260	1.243	1.260	1.260	1.328	GRI 302-1b
Elettricità consumata	2.434.435	3.106.735	2.981.856	2.864.670	2.927.882	GRI 302-1c
di cui da fonti rinnovabili	987.660	919.243	436.860	1.260	1.328	
Totale	**2.541.423**	**3.212.165**	**3.076.451**	**2.960.977**	**3.066.366**	GRI 302-1e

Emissioni di gas serra (ton CO_2 eq.)	2023[81]	2022	2021	2020	2019	GRI
Dirette (Scope 1)*	9.190,1	8.118,0	8.609,1	10.361,1	9.408,9	GRI 305-1a-b
Di cui gas condizionamento	2.484,85	1.327,92	2.187,4	3.867,0	-	
Indirette market-based (Scope 2)*	141.140,9	163.557,1[82]	195.430,4	219.863,4	224.714,9	GRI 305-2b
Totale Scope 1 e 2 (inclusi refill *)	**150.330,9**	**171.675,1**	**204.039,6**	**230.224,6**	-	
Intensità carbonica (ton CO2 eq./TB)	**0,012**	**0,016**	**0,021**	**0,029**	-	GRI 305-4

**: I dati relativi alle emissioni biogeniche (Scope 1) [GRI 305-1c] non sono applicabili. Le emissioni indirette market-based sono calcolate sui consumi energetici complessivi al netto dei consumi coperti da Garanzia d'Origine con riferimento ai fattori di emissione correlati al mix energetico nazionale, non essendo disponibili i dati relativi ai contratti delle singole utenze. Le emissioni indirette location-based per il 2023 sono pari a 237.260,1 ton CO2 eq. [GRI 305.2a]. I dati sulle 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.*

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 riferimento[83].

Emissioni di gas serra (ton CO_2 eq.)	2023	2022[82]	2021
Scope 3*	532.684	550.784	693.042

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

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 2023 ha mantenuto, all'interno del proprio sistema integrato **due specifiche certificazioni**. Wind Tre S.p.A. ha infatti predisposto un **Sistema di Gestione dell'Energia** in linea con lo standard internazionale **ISO 50001**, con l'obiettivo di perseguire un uso sempre più efficiente delle risorse energetiche. Una particolare attenzione viene posta nei confronti di un uso efficiente dei consumi connessi agli apparati di telecomunicazioni e al funzionamento delle sedi aziendali, attraverso interventi di natura tecnologica e gestionale.

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

80 Dati 2022 sui consumi di combustibile da fonti rinnovabili aggiornati a seguito di un ricalcolo.

81 Parte di tale riduzione emissioni è dovuta all'uscita dal perimetro di Zefiro Net. A parità di perimetro con il 2022 (Includendo Zefiro Net e mantenendo lo stesso fattore di emissione) la riduzione delle emissioni sarebbe stata pari a -29%.

82 Il dato inserito nel report 2022 è stato modificato a seguito dell'audit esterno indipendente sulle emissioni di scope 3 di tutte le società del gruppo CKHH, che ha previsto alcune revisioni di perimetro.

83 Per maggiori dettagli si veda il paragrafo "Criteri di calcolo".

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 misurare la quantità di gas ad effetto serra emessa in modo diretto e indiretto, con l'obiettivo di identificare le sorgenti emissive, capirne l'intensità al fine di poter impostare strategie volte a ridurne l'impatto.

I progetti di efficienza energetica

GRI 302-1

Dopo la creazione dell'azienda unica Wind Tre, la società si è posta l'obiettivo di **ammodernare l'intera rete nazionale,** per renderla sempre più efficiente dal 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 raffrescamento.
Il consolidamento dei siti tecnologici ha portato alla creazione di una moderna infrastruttura, costituta da oltre 20.000 impianti, in grado di offrire servizi 2G, 3G, 4G, 5G e NBIoT. 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 2023 sono stati avviati diversi progetti per ottimizzare i consumi legati allo sviluppo della tecnologia 5G e ausiliari al funzionamento dei sistemi come la climatizzazione.
L'azienda ha ad esempio sviluppato uno strumento automatizzato che calcola dinamicamente dove intervenire per re-indirizzare il traffico in modo che apparecchiature specifiche possano essere poste in **smart sleeping**, mentre altre continuino a fornire il servizio riducendo in questo modo l'utilizzo delle infrastrutture e ottenendo un risparmio energetico.

Parallelamente, a novembre 2023 è stato avviato un programma di **sostituzione delle stazioni di energia** adottando sistemi tecnologicamente più avanzati e performanti.

Lato consumi ausiliari, è stato avviato un programma di **riduzione del carico di refrigerazione dei siti della rete** grazie a verifiche *in situ* e ad un'attenta analisi delle temperature di funzionamento richieste.

INFRASTRUTTURE MODERNE
Wind Tre ha ammodernato l'intera rete nazionale rendendola più efficiente anche dal punto di vista 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 CO_2.

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 2 mq 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.

Per informazioni sul libro inquadra il QR Code.

Anche nel 2023, in occasione delle feste natalizie Wind Tre ha scelto di dedicare a tutte le sue persone un regalo speciale, che dimostrasse la volontà di incidere con gesti concreti sul proprio futuro e su quello di tutto il pianeta. L'azienda ha infatti deciso di **sostenere il recupero di un'ulteriore area di 70.000 mq nell'Oasi WWF di Macchiagrande**, situata all'interno della riserva naturale statale del litorale romano. L'Oasi di Macchiagrande è uno dei siti tutelati più significativi in Italia, in quanto caratterizzato da una vasta porzione di macchia mediterranea retrodunale e dal bosco mediterraneo. Macchiagrande, insieme alle altre circa 100 Oasi WWF diffuse lungo la nostra penisola, è un esempio di come luoghi naturali protetti e salvati dal degrado creino benefici per la biodiversità, per il territorio e per le persone.

Questo progetto si aggiunge a quelli degli scorsi anni dei boschi urbani realizzati grazie alla collaborazione con la società benefit Arbolia, che a fine 2021 aveva visto la **realizzazione di un bosco urbano da oltre 1.000 alberi nella città di Taranto** e nel 2022 alla realizzazione di un nuovo bosco urbano da oltre **1.800 alberi nella città di Treviso**.

Wind Tre partecipa infine 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.

L'attenzione all'ambiente inizia in ufficio

Wind Tre promuove inoltre diverse iniziative per **migliorare la sostenibilità dell'ambiente lavorativo** e ridurre gli sprechi. Tra queste:

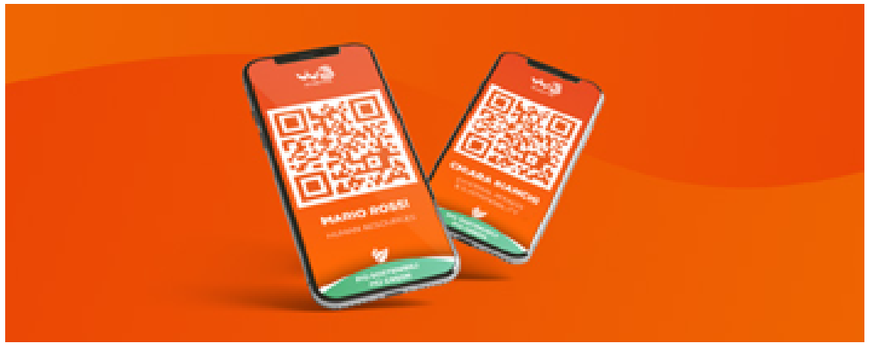
- l'installazione di sistemi di **accensione e spegnimento automatico delle luci** all'interno delle sale tecniche e negli uffici;
- la sostituzione delle luci al neon con **LED in tutte le sedi aziendali** comprese le sedi minori;
- la **condivisione degli uffici** attraverso la modalità smart per alternare le presenze in ufficio e il lavoro da casa;
- la **chiusura di un'ala** della sede di Roma per tutti i piani adibiti ad ufficio nell'ottica di sempre maggiore risparmio energetico;
- 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 agli interventi avviati nel 2021 per il 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 è diminuito del 33%**, scendendo da 26.208 nel 2021 a 17.598 metri cubi nel 2023.

Per facilitare la mobilità sostenibile, Wind Tre si è dotata di **80 auto condivise (car pooling), di cui 25 full electric e 25 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 2023 **le auto elettriche o ibride del parco auto aziendale**, comprese quelle in car pooling, **erano 394,** più che raddoppiate rispetto all'anno precedente[84]. Inoltre, nelle sedi aziendali sono stati installati complessivamente **41 punti di ricarica** per auto elettriche o ibride plug-in, di cui 31 nella sede di Roma Viola e 10 nella sede di Rho.

Infine, l'azienda ha dotato tutti i dipendenti di **biglietti da 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.

394
Le auto elettriche o ibride del parco auto aziendale, più del doppio rispetto al 2022



84 Totale parco auto aziendale al 31 dicembre 2023: 1.553 (il 26% elettriche - plug in).

TORNA AL SOMMARIO

Negozi più Green e Smart

SMART SCANNER
Il sistema introdotto per eliminare la necessità di fotocopiare i documenti, in modo da ridurre l'uso della carta

Wind Tre sta continuando a portare avanti un'attività di **restyling dei propri negozi al fine di renderli maggiormente sostenibili** dal punto di vista ambientale.

In continuità con le attività già avviate nel 2022, i negozi di nuova apertura sono stati dotati della tecnologia "**Digital signage**", che consente di inviare i contenuti commerciali sui monitor degli store senza la necessità di stampare ed inviare materiale cartaceo, 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 per la **riduzione del consumo energetico**. Nel 2023 l'utilizzo della metodologia via SMS per l'**OTP** (**One Time Password**) per la firma digitale dei documenti ha permesso una importante **riduzione di carta** all'interno, che sarà ulteriormente incrementata nel corso del 2024 con soluzioni complementari al solo SMS per arrivare all'azzeramento completo dei supporti cartacei.

Nel corso del 2023 Wind Tre ha introdotto su tutti gli store monomarca il sistema di verifica dei documenti "**SMART SCANNER**". Il sistema consente di eliminare la necessità di fotocopiare i documenti dei clienti e consente di evitare di conservare una copia cartacea dei contratti. Inoltre, si è reso necessario completare il sistema "SMART SCANNER" con lo sviluppo di una App che consente di indirizzare anche i casi d'uso non gestibili dallo scanner fisico (es. cliente remoto). Tale App è stata testata alla fine del 2023 e andrà a regime durante il 2024.

Da notare infine che nel 2023 Wind Tre ha avviato un **progetto di profonda trasformazione dei suoi punti vendita**, con l'obiettivo di renderli luoghi accoglienti e piacevoli dove conoscere e approfondire i temi legati alla digitalizzazione e all'utilizzo responsabile di Internet. Grazie ad un percorso di formazione specifico, **gli addetti non offrono solo soluzioni commerciali o assistenza tecnica, ma assumono il ruolo di "Personal Digital Trainer"**, figure che che invitano i clienti a sperimentare le nuove tecnologie offrendo un **supporto gratuito continuativo nel tempo** e ponendosi come una guida nel mondo digitale. Il programma, realizzato in collaborazione con **POLIMI Graduate School of Management**, la business school del Politecnico di Milano, è parte integrante del percorso che Wind Tre sta portando avanti, in linea con i principi di innovazione, sostenibilità e attenzione alle persone.

Logistica Green

Nell'ottica 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 e l'obiettivo di azzerare entro il 2050 le proprie emissioni legate alla logistica.
Gli 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 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'utilizzo 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 ha un approccio di energy management per tutti i suoi magazzini e anche a questo scopo si è dotata delle **certificazioni ISO 14001 e ISO 50001**.

Wind Tre effettua allineamenti periodici con DHL sui temi legati alla Sostenibilità per tenere traccia dell'avanzamento delle azioni proposte.

TORNA AL SOMMARIO

TECNOLOGIE SMART PER LA SOCIETÀ E L'AMBIENTE

GRI 3-3

Le tecnologie "smart" nascono con 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 nella cosiddetta "Twin Transition". La digitalizzazione, infatti, ha il potenziale per facilitare la riduzione delle emissioni di gas serra in diversi settori e 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 circolari[85].

Entro il 2050 il 70% della popolazione mondiale sarà concentrata nelle città[86], dove ogni anno si consumano circa 2/3 dell'energia e si producono più del 70% delle emissioni di gas serra globali[87]. 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 degli spazi e dei servizi. In questo percorso, **l'avvento del 5G e il potenziamento delle reti e delle infrastrutture sono un tassello fondamentale**. Al quale afferiscono applicazioni che vanno dal monitoraggio della qualità dell'aria alla gestione dell'energia, dai modelli di traffico all'illuminazione stradale, ai sistemi di parcheggio intelligente, alla gestione dei flussi di moltitudini di persone e alla risposta alle emergenze.

In Italia il mercato delle smart city, "città intelligenti" e sostenibili, è sensibilmente in crescita. Se si considera il triennio 2019-2021, i comuni che hanno avviato almeno un progetto Smart City sono il 28%, ma diventano il 50%, nel caso dei comuni con più di 15 mila abitanti. Nel solo 2022 il mercato è cresciuto del 23% rispetto all'anno precedente, attestandosi a 900 milioni di euro, con un Comune su cinque che lo scorso anno ha avviato progetti in chiave smart[88].

85 *European Council: Council conclusions on Digitalisation for the Benefit of the Environment, 2020.*

86 *The World Bank: Urban Development, 2020.*

87 *IEA: Empowering Cities for a Net Zero Future, 2021.*

88 *School of Management del Politecnico di Milano, Osservatorio Smart City 2022.*

1 SU 5

I comuni italiani che hanno avviato nel 2022 almeno un progetto dedicato alla città intelligente (2 su 5 tra quelli con più di 15.000 abitanti)
(POLIMI, 2022)

350 MILIONI

Le tonnellate di CO_2 risparmiate nel mondo entro il 2050 grazie alla digitalizzazione e al controllo intelligente degli edifici
(International Environmental Agency, 2021)

900 MLN €

Il mercato italiano dei servizi per le "smart city" (+23% rispetto all'anno precedente)
(POLIMI,2022)

Una crescita testimoniata anche dalla **crescita esponenziale 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 passando da 20,3 milioni (il 19,59% del totale) a 28,6 (26,7%), a fronte di un calo, invece, per le SIM "human": da 83,3 milioni (80,41%) a 78,5 milioni (73,30%)[89].

Il nostro impegno

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.

Supportare gli stakeholder al fine di colmare il digital divide culturale.

89 *Elaborazione Openpolis su dati Agcom 2022.*

TORNA AL SOMMARIO

I nostri obiettivi ESG

SMART PARTNER DI 100 SMART CITIES
entro il 2030

STEFANIA MATRONE
Sustainability Ambassador

Responsabile Transformation
& Development Office

"Supportare città e territori nella transizione verso comunità smart e sostenibili"

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: 25 le città italiane che hanno siglato il protocollo
- Sviluppo di un portafoglio di servizi innovativi basati su Big Data Analytics, applicazioni IoT, per l'efficienza energetica e per la scuola 4.0
- Energy Supervisor: una soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi e della spesa energetica
- Lanciata la Smart City Transformation Academy
- Supporto alle CTE (Case Tecnologie Emergenti) a L'Aquila, Roma e Cagliari
- Confermata l'adesione al programma "Federated Innovation @MIND" di Milano e al CAMPANIA Digital Innovation Hub (DIH)
- Supporto alle istituzioni che si sono aggiudicate il BANDO MIMIT tra cui Aosta e l'Università Vanvitelli
- Al fianco delle Amministrazioni locali in tanti eventi sulla digital transformation

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 2023 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 mobilità e turismo.

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 2023 **18 nuovi protocolli di cooperazione**, che aggiungendosi ai 7 già firmati nel 2022, portano a 25 il totale delle città italiane attive nel progetto. Il progetto prevede la diffusione di competenze e la sperimentazione congiunta di servizi come, ad esempio, **l'analisi del turismo e della mobilità, l'efficientamento energetico e la comunicazione digitale con i cittadini**, come lo streaming delle riunioni consiliari e le allerte di massa in caso di criticità emergente.

Più specificamente, 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 e 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 **videosorveglianza**, 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

25
Le città italiane che hanno siglato il protocollo smart city

TORNA AL SOMMARIO

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'istituto 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).

- **Scuola 4.0:** un servizio finalizzato ad accompagnare le scuole italiane, primarie e secondarie di I e di II grado, nel processo di **trasformazione delle aule "tradizionali" in ambienti di apprendimento innovativi (Next Generation Classrooms)**. Il progetto prevede anche il supporto per la realizzazione, nelle scuole secondarie di II grado, di laboratori per le professioni digitali del futuro (**Next Generation LABS**). L'obiettivo è quello di introdurre tecnologie digitali innovative per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati a studenti e docenti.

- **Energy Supervisor**, il servizio di energy management che permette la verifica delle fatture e il controllo dei consumi energetici, con l'obiettivo di ridurre costi e impatto ambientale degli Enti Pubblici (Comuni, Musei, Ospedali) (v. capitolo successivo).

Inoltre, **nel 2023 è nata la "Smart City Transformation Academy", iniziativa gratuita di educazione digitale sviluppata in collaborazione con Forum PA.** L'Academy, lanciata da Wind Tre nell'ambito del progetto Smart City, è dedicata prioritariamente alle amministrazioni locali attive nel progetto.
Al centro dell'iniziativa, ad esempio, le tecnologie digitali al servizio del miglioramento ambientale, del risparmio energetico e dell'innovazione, la mobilità e il turismo efficiente e l'ottimizzazione dei servizi pubblici.

Al fianco delle amministrazioni locali nella transizione digitale

Anche nel 2023 **Wind Tre ha continuato a lavorare 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**. 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.

Diverse le iniziative svolte a supporto delle Amministrazioni locali per promuovere l'uso delle tecnologie al servizio dei cittadini e del territorio e stimolare una cultura digitale sempre più ampia ed inclusiva.
A questo scopo **Wind Tre ha affiancato le Amministrazioni locali, in qualità di sponsor istituzionale, nella realizzazione di importanti appuntamenti**: Modena Smart Life, Festival Digitale Popolare di Torino, convegno "Mind the Gap" di Lecce, Genova Smart Week, e la 40° Assemblea annuale di Anci, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani.

Il festival della cultura digitale **Modena Smart Life**, in collaborazione con il Comune e la Fondazione Collegio San Carlo è stata l'occasione di confronto sui temi sociali e di inclusione, che hanno visto la partecipazione di Wind Tre al talk **"Scuola e Famiglia di fronte alla sfida del digitale"**, dedicata all'uso consapevole delle nuove tecnologie soprattutto tra i più giovani. L'azienda è stata coinvolta anche nel panel Modena Smart City per approfondire soluzioni offerte dagli Analytics per supportare le politiche attive dell'amministrazione.

Con la partecipazione al **Festival Digitale Popolare di Torino**, in collaborazione con Fondazione Italia Digitale, Wind Tre ha avuto l'opportunità di presentare il progetto "Borghi connessi" nell'ambito della importante rassegna dedicata proprio alla inclusività e ai temi diffusione egualitaria della tecnologia tra tutti i cittadini, alla presenza di importanti esponenti della politica, del mondo accademico e della società.
Sempre in collaborazione con Fondazione Italia Digitale, si è svolto nella città di Lecce l'evento "**Mind the gap**. Il digitale contro le diseguaglianze", una prima occasione per provare a contribuire alla diffusione consapevole e sostenibile del digitale nel Mezzogiorno d'Italia. L'evento si è svolto in una modalità che ha coinvolto rappresentanti istituzionali ma anche accademici, dell'imprenditorialità e della comunicazione, sia provinciale che regionale.

Durante l'evento **Genova Smart Week**, manifestazione promossa dall'Associazione Genova Smart City e dal Comune di Genova, Wind Tre ha avuto la possibilità di illustrare concretamente le soluzioni per la digitalizzazione urbana, presentando la propria esperienza nell'ambito delle nuove sfide tecnologiche orientate alla "sostenibilità digitale".

Anche l'appuntamento della **40ª Assemblea nazionale annuale di Anci**, svolta a Genova, è stata l'occasione per Wind Tre di illustrare agli amministratori presenti i propri progetti di sostenibilità ospitando nel proprio stand diversi Amministratori locali partecipanti all'Assemblea e sottoscrivendo il Protocollo "Smart City" con il Sindaco di Imola.

Oltre a queste importanti occasioni di confronto e scambio, nel 2023 Wind Tre ha affiancato diverse Amministrazioni nello sviluppo dei progetti delle **Case delle Tecnologie Emergenti**, collegati al Programma di supporto alle Tecnologie emergenti 5G del Ministero delle Imprese e del Made In Italy (MIMIT), che finanzia la realizzazione sul territorio di centri di trasferimento tecnologico volti a supportare progetti

TORNA AL SOMMARIO

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. Tra queste l'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, e la città di Cagliari sempre orientata ai verticali di mobilità e turismo. Wind Tre inoltre ha affiancato alcune istituzioni che si sono aggiudicate il Bando MIMIT "5G e Audiovisivo", tra cui Aosta e l'Università Vanvitelli.

Insieme per l'innovazione

GRI 203-2a

Nel corso del 2023, 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 dell'Acquila. 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 MIMIT (ex MiSE) "**Casa delle Tecnologie Emergenti (CTE)"** o il progetto EXTENSION legato al bando ESA in ambito culturale conclusosi nel corso del 2023 con la sperimentazione finale, da parte di alcuni cittadini della città dell'Aquila, di un'applicazione a supporto del turismo e del monitoraggio dei beni culturali.
Come ricordato più sopra, oltre alla CTE de l'Aquila, Wind Tre ha partecipato nel 2023 ai progetti delle CTE di Roma e Cagliari.

Nel 2023 Wind Tre ha inoltre confermato la propria adesione al programma "**Federated Innovation @MIND**", un modello collaborativo pubblico-privato nato all'interno di MIND - il distretto dell'innovazione sorto 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 di monitorare i parametri di qualità dell'ambiente scolastico.

Un altro progetto innovativo realizzato nel 2023 da Wind Tre insieme ad altri partner della Federated Innovation all'interno del MIND è il **Progetto 386, finalizzato a monitorare l'avanzamento dei lavori nei cantieri attraverso l'impiego di droni e la costruzione di gemelli digitali (Digital Twin) degli edifici**, per confrontarli con i progetti di riferimento (BIM). Il servizio automatico di rilevazione dell'avanzamento consente notevoli benefici in termini di sicurezza (meno personale che circola nelle aree interessate dai lavori) e di precisione nella rendicontazione.

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. Il CAMPANIA DIH è coinvolto nel "Programma Europa Digitale", a sostegno della trasformazione digitale delle società e delle economie europee, e fa parte della rete europea di poli di innovazione digitale (European Digital Innovation Hubs – EDIHs) cui è affidato il compito di assicurare la transizione digitale dell'industria, con particolare riferimento alle PMI, e della pubblica amministrazione attraverso l'adozione di tecnologie digitali avanzate, Intelligenza Artificiale, Calcolo ad Alte Prestazioni, Sicurezza Informatica.

Nell'ambito dei progetti di innovazione finanziati, a gennaio è iniziato il **progetto "Restart"** (Research and innovation on future telecommunications systems and networks, www.fondazione-restart.it), che nell'ambito del PNRR (PNRR-MUR-M4C2), riguarda direttamente gli operatori di telecomunicazione e le università con facoltà in ambito telecomunicazioni. L'iniziativa ha lo scopo di definire le "Telecomunicazioni del Futuro" per il prossimo decennio, attraverso lo **studio e la definizione di nuove tecnologie identificando nuove opportunità di mercato e generando nuove tendenze**. Le principali attività svolte da Wind Tre all'interno del progetto nel corso del 2023 si sono focalizzate sulla definizione di nuove architetture di rete integrate con **tecnologie digital-twin**, sull'analisi per **l'integrazione di reti terrestri e reti non terrestri**, sull'evoluzione di soluzioni di **smart-grid** integrate con le comunità energetiche e con batterie, sulla definizione di algoritmi per incroci complessi nella **guida autonoma**, sullo studio di funzionalità di **sensing per le fibre ottiche** e su nuovi modelli di **ottimizzazione di distribuzione dei nuovi contenuti multimediali**.

Nel corso del primo semestre si è realizzato il progetto **"Prato Phygital"**, finanziato dal MIMIT, che attraverso un partenariato importante ha completato due importanti sperimentazioni: la digitalizzazione di alcuni tessuti, ormai non più fisicamente riproducibili, provenienti dal 'Museo del tessuto' di Prato e il loro utilizzo nel Metaverso sperimentando nuovi modelli di sfilate di moda o addirittura la rappresentazione di nuovi oggetti digitali; e la **realizzazione del primo Teatro di Posa per Virtual Production** che attraverso l'integrazione di infrastruttura di multi-access edge computing ha permesso a spettatori dislocati sul territorio di assistere, in tempo reale sui loro device mobili, allo spettacolo in corso nel teatro attraverso tecnologia 3D.

Durante il 2023, Wind Tre ha continuato la sua partecipazione attiva in vari progetti nell'ambito di **Horizon 2020**:

- 5G-Induce (www.5g-induce.eu): progetto di sviluppo di piattaforma 5G di edge computing, in cui ogni sviluppatore può creare e distribuire applicazioni su misura e offrire soluzioni, nell'ambito dell'Industry 4.0, per la realizzazione di automazioni nel controllo di produzione;
- 5GMeta (www.5gmeta-project.eu): 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;
- smart5Grid (www.smart5grid.eu): struttura sperimentale 5G aperta, preposta allo studio delle sinergie possibili tra 5G e rete di distribuzione energetica, per migliorare la velocità di riparazione dei guasti della rete, favorire la continuità del servizio e ottimizzare le fasi di approvvigionamento e di distribuzione.

3
I progetti a cui ha partecipato Wind Tre nel 2023 nell'ambito di Horizon 2020

Si è concluso con apprezzamento da parte degli enti committenti il progetto **"Braine"** (www.braine-project.eu).
Il progetto ha permesso di evidenziare i risultati ottenuti nell'ambito dell'applicazione dell'intelligenza artificiale su tecnologie di edge computing. Sempre nell'ambito Horizon 2020, Wind Tre ha supportato il **progetto "NEMO"** (Next Generation Meta Operating System, www.meta-os.eu) con lo scopo di introdurre innovazioni in ambito IoT.

Nell'ambito di "Horizon 2020 Marie Skłodowska-Curie European Training Network on Internet of Things", Wind Tre ha supportato il **progetto IoTalentum** (www.iotalentum.eu) per la formazione di 15 PhD in ambito IoT, ospitando direttamente un PhD e garantendo l'erogazione di alcuni corsi volti a spiegare in dettaglio le caratteristiche delle reti 5G per tutti i partecipanti del progetto.

Nel mese di ottobre 2023, Wind Tre ha ricevuto conferma per partecipare al progetto **"5G4Li-**

ves" nell'ambito dell'iniziativa "EU - 5G for Smart Communities". Nel progetto che avrà inizio nel 2024, Wind Tre renderà disponibile la tecnologia 5G all'amministrazione comunale e alle forze dell'ordine della città di Torino, per la sicurezza del territorio, attraverso droni e strumenti di monitoraggio.
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

ENERGY SUPERVISOR
La soluzione ICT per la gestione digitale dei consumi

Per conseguire una costante riduzione delle emissioni di CO_2, 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.

Il Servizio permette ad Aziende ed Enti Pubblici di ottenere i seguenti principali benefici:

- **automatizzazione** del processo di raccolta dei dati di costo e di consumo;
- monitoraggio dei parametri di **efficientamento energetico** a valle di un determinato investimento (ad e. pannello fotovoltaici), e ridurre il tempo medio di ritorno dell'investimento;
- **controllo dei costi** attraverso la verifica automatica di correttezza delle fatture (invoicing) e attraverso la definizione accurata del proprio profilo energetico;
- **comunicare** in modo trasparente e accurato i dati relativi alla riduzione dei costi, dei consumi e dei parametri di sostenibilità (ad es. riduzione CO_2 emessa).

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 02/12/2014[90], 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 è adoperata 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. La Legge sulla Concorrenza 2022 introduce l'innalzamento dei limiti di campo elettromagnetico: entro 120 giorni dalla sua entrata in vigore è prevista l'emanazione di un DPCM che adeguerà i limiti italiani a quelli europei; scaduto il suddetto termine di 120 giorni, senza che sia stato emanato il DPCM, i limiti CEM si considereranno fissati in via provvisoria (e fino all'emanazione del Decreto suddetto) a 15 V/m.

Il "Porto Smart" di Genova

Nel 2023, Wind Tre ha sviluppato una rete privata per PSA Italy, per fornire un nuovo sistema di copertura radio 5G e connettività data center che abiliterà nuove funzioni IT nel Porto di Genova.

PSA Italy, parte di PSA International, gestisce tre porti in Italia; i terminal di PSA Genova Prà, PSA Sech e PSA Venice, che movimentano oltre 2 milioni di container ogni anno e danno lavoro a più di 1.000 persone. Nel 2015 il Porto di Genova ha avviato un progetto di rinnovamento globale, con l'obiettivo di rendere le operazioni ancora più efficienti, moderne e sicure.

L'iniziativa con Wind Tre porterà alla **progettazione, realizzazione e installazione di una rete privata 5G ad alte prestazioni nel terminal portuale** per supportare questo obiettivo. I porti rappresentano ambienti industriali impegnativi con esigenze specifiche, quindi la soluzione deve essere affidabile, sicura, espandibile e in grado di fornire connettività ad alte prestazioni, con latenze di rete ridotte.

Il 5G rappresenta il primo passo per affrontare le future sfide tecnologiche che accelerano la digitalizzazione in un settore di grande importanza strategica in Italia, dove l'innovazione tecnologica può fornire un contributo molto significativo per una maggiore competitività ed efficienza delle infrastrutture.

90 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).

TORNA AL SOMMARIO

Chiudere il cerchio

22.000
I modem rigenerati nel solo 2023

Con l'obiettivo di rendere sempre più efficiente l'uso delle risorse, Wind Tre ha introdotto le **SIM card "green'**[91]. Le SIM Wind Tre prodotte da Thales, azienda leader nella produzione di Eco-SIM, sono il 50% più piccole rispetto alle SIM standard e sono **realizzate in materiale plastico 100% riciclato** e attraverso un processo produttivo che azzera le emissioni di CO_2.

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.

Inoltre, circa nel 30% dei casi, Wind Tre sostituisce i modem non funzionanti con prodotti usati e successivamente rigenerati ed igienizzati da società specializzate, consentendo al cliente di rete fissa di utilizzare un prodotto perfettamente funzionante limitando la produzione di rifiuti elettronici. **Nel solo 2023 le rigenerazioni effettuate su prodotti Modem sono state circa 22.000**.

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 77% delle sostituzioni. **Nel 2023 circa 4.800 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 Bolltech 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 1 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.

Wind Tre ha aggiunto al proprio portafoglio device gli **smartphone ricondizionati** grazie alla partnership con Enjoy, azienda specializzata in questo settore. **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 CO_2** 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.
Già dall'anno precedente, Wind Tre ha lanciato "**Reload exChange**" il servizio di "Trade in". Con Reload ExChange, i clienti Wind Tre possono dare in permuta il proprio telefono usato 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 servizio è fornito da Wind Tre in partnership con Bolttech Device Protection (Italy) s.r.l.

91 Sim solo per clienti "human", le sim "green" non sono utilizzabili per i collegamenti Machine to Machine (M2M).

VERY MOBILE: SIM green e cellulari ricondizionati

Anche Very[92], brand del gruppo CK Hutchison Holdings Ltd. di cui fa parte anche Wind Tre S.p.A., è da sempre attento alle tematiche ambientali 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 azzera le emissioni di CO_2 [93].

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 ha permesso a chiunque di esprimersi creativamente online senza sporcare i muri delle città, alla pulizia 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 CO_2**; 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**. Grazie al sostegno e alla partecipazione della propria clientela, nel 2023 Very ha potuto contribuire a sostenere il progetto di riforestazione in Val di Fiemme, duramente colpita dalla tempesta Vaia nel 2018, tramite l'impianto di 1.000 nuovi alberi, che contribuiscono a rinvigorire l'area restituendola alla comunità.
Inoltre, tra i progetti Green realizzati nel corso del 2023 possiamo annoverare anche la pulizia di tre spiagge dislocate sul territorio italiano (Maddalusa (AG), Voltri (GE), Capocotta (RM)), contribuendo così alla rimozione di più di 500kg di rifiuti in 3km di spiagge.

Per il 2024 continua l'impegno ambientale di Very, che tramite Giga Green si farà promotrice di nuovi progetti con il sostegno di partner specializzati che permetteranno di contribuire alla tutela del nostro territorio.

92 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.

93 La plastica di queste 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.

TORNA AL SOMMARIO

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 2023 (1° gennaio – 31 dicembre) e sono messe a confronto con i dati relativi al 2022 e 2021, e laddove possibile anche con il 2020 e 2019. 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 operativo[94] [GRI 2-2].

Il presente documento è stato elaborato in conformità con i GRI Standards 2021 della Global Reporting Initative, 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 2023 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'organizzazione 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 nostro 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
sustainability@windtre.it

94 *Il controllo operativo si applica a tutte le società controllate al 100%: vedere il capitolo "La struttura societaria" p.17.*

TORNA AL SOMMARIO

Indice dei contenuti GRI

Wind Tre ha presentato una rendicontazione in conformità con gli standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

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.19)	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	La struttura societaria (p.19) Come nasce questo documento (p.154)	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	1° gennaio 2023-31 dicembre 2023 (stesso periodo del rendiconto finanziario) data di pubblicazione Aprile 2024	
	2-4 Revisione delle informazioni	La struttura societaria (p.19) Il Piano ESG 2030 (p.13, 32) Chiarezza e trasparenza nella comunicazione commerciale (p.82)	
	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. 162)	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Chi è Wind Tre (p.16) Etica e integrità nel business (p.42) La sostenibilità nella catena di fornitura (p.53)	
	2-7 Dipendenti	La squadra Wind Tre (p.120)	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	La squadra Wind Tre (p.120)	
	2-9 Struttura e composizione della Governance	La struttura societaria (p.19)	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	La struttura societaria (p.19)	
	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.34) '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 gestione degli impatti	Il modello di governance della sostenibilità (p.34)	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione della sostenibilità	Il modello di governance della sostenibilità (p.34) Come nasce questo documento (p.154)	
	2-15 Conflitti di interesse	La Governance aziendale (p.44) Lotta alla corruzione e ai conflitti di interesse (p.46)	
	2-16 Comunicazione delle criticità	La Governance aziendale (p.44)	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Il modello di governance della sostenibilità (p.34)	
	2-18 Valutazione della preformance del massimo organo di governo	Il modello di governance della sostenibilità (p.34)	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Il modello di governance della sostenibilità (p.34)	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Il processo di rewarding (p.36)	
	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": il dato, una volta divulgato, se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder (p.2)	
	2-23 Impegno in termini di policy	La Governance aziendale (p.44)	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	La Governance aziendale (p.44)	
	2-25 Processi svolti a rimediare impatti negativi	Stakeholder e temi rilevanti (p.29) La ricerca di soluzioni condivise (p.79)	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Whistleblowing (p.47)	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	I principali procedimenti regolamentari. Conformità a leggi e regolamenti (p.48)	
	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.29)	
	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	
GRI 3 Temi Materiali	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p.29)	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p.29)	
	3-3 Gestione dei temi materiali	Stakeholder e temi rilevanti (p.29) Tutela dei minori in ambito digitale (p.56) Cybersercurity e Privacy (p.62) Digital Divide (p.86) Inclusione delle disabilità (p.100) Apprendimento digitale continuo (p.110) Decarbonizzazione (p.130) Tecnologie smart per la società e l'ambiente (p.140)	

TORNA AL SOMMARIO

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. 68)	
Cybersecurity e Privacy			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-2 Impatti economici indiretti significativi	L'attenzione alla sicurezza dei dati (p. 65)	
Digital Divide			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Accessibilità digitale (p. 103)	
Apprendimento digitale continuo			
GRI 404 Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 113)	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 113)	
	404-3 Percentuale dei dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Lo sviluppo continuo delle competenze (P. 113)	
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Apprendimento digitale continuo (p. 110)	
Inclusione delle disabilità			
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Accessibilità digitale (p. 103)	
Decarbonizzazione			
GRI 305 Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
GRI 302 Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Obiettivo zero emissioni (p. 133)	
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. 140)	
	203-2a Impatti economici indiretti significativi	Insieme per l'innovazione (p. 146)	

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	La sostenibilità nella catena di fornitura (p.53)	
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	La sostenibilità nella catena di fornitura (p.53)	
Più vicini alle nostre persone			
GRI 401 Occupazione	401-1 Nuove assunzioni e turnover	La squadra Wind Tre (p. 120)	
	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. 124) La definizione di "sedi operative significative" non è applicabile	
	401-3 Congedo parentale	La squadra Wind Tre (p. 120)	
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza	Lo sviluppo continuo delle competenze (p. 113) Salute e sicurezza sul lavoro (p. 126)	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro (p. 126)	
	403-10 Malattie professionali	Salute e sicurezza sul lavoro (p. 126)	
GRI 405 Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La squadra Wind Tre (p. 120) Focus su Diversity & Inclusion (p. 95)	
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Focus su Diversity & Inclusion (p. 95)	
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. 82)	

Criteri di calcolo

Consumi di energia elettrica

I dati relativi ai consumi di energia elettrica[95] includono una stima dei consumi dei siti condivisi con altri operatori ascrivibili a Wind Tre. All'interno di tale calcolo è stata inclusa una stima dei consumi della società 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 operativo, per cui sono attribuite a Wind Tre tutte le emissioni delle sue controllate al 100% [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: Benzina, Diesel, GPL, Metano, Biofuel (consumi legati ai generatori, al riscaldamento, ai fuochi delle mense, alla flotta aziendale di proprietà);
- rilascio di Gas refrigeranti: (refill dei climatizzatori/celle frigorifere)[96].

Il calcolo delle emissioni di Scope 2 (indirette) di GHG prevede di includere le emissioni provenienti dai consumi energetici indiretti dell'azienda 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 CO_2 più le emissioni di altri gas (CH4 ed N2O) espressi in CO_2 equivalente.

- il GWP utilizzato per il CH_4 è pari a 21, mentre per l'N_2O è pari a 310. [GRI 305-1, 305-2];
- per il calcolo delle emissioni di gas serra indirette da combustibile, sono stati utilizzati i fattori di emissione (kg di CO_2 equivalente emessa sul volume di combustibile consumato) previsti dal Green House Gas Protocol.

Per il calcolo delle emissioni indirette da elettricità, i fattori di conversione per il periodo 2019 – 2021 (gCO_2 emessa su kWh pari a 276,3 gCO_2/kWh) derivano dalla Tabella 2.4 della pubblicazione ISPRA - Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia, 2020. Il coefficiente di emissione dei consumi elettrici è determinato dalle percentuali di generazione del parco elettrico italiano nei diversi anni; Per il il 2022 e il 2023, conformemente all'approccio adottato dalla capogruppo CK Hutchison Holding sono stati utilizzati i fattori di conversione IEA Emission Factors.

I valori di conversione applicati per il calcolo delle emissioni di GHG sono riportati nella pagina affianco.

Descrizione	Unità di misura	Coefficiente di conversione CO_2				
		2023	2022	2021	2020	2019
Consumi elettrici	g CO_2/kWh	350,8	269	276,3	276,3	276,3
Diesel, riscaldamento, generazione, trazione	g CO_2 /Litro	2,48	2,52	2,65	2,65	2,65
Gas naturale, riscaldamento e trazione	t CO_2 / Stdm^3*10^3	2,01	2,02	1,972	1,972	1,972
Benzina	g CO_2 /Litro	2,08	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 società del Gruppo e del relativo calcolo di emissioni CO_2:

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
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
4) Trasporto e distribuzione a monte (prodotti)	Dispositivi a monte	Volumi totali di dispositivi acquistati I dati LCA per dispositivi specifici sono stati presi da fonti pubblicamente disponibili pubblicate da alcuni dei principali fornitori
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	Pendolirismo 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 upstream
9) Trasporto e distribuzione a valle		Escluso
10) Elaborazione dei prodotti venduti		Escluso
11) 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
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

95 Il dato relativo ai consumi di energia elettrica è calcolato alla data del 29 febbraio 2024 e non tiene conto di eventuali aggiornamenti di fatturazione successivi.

96 A causa della difficoltà a reperire i dati specifici, per il calcolo del rilascio dei Gas Refrigeranti sono stati prudenzialmente mantenuti nel conteggio anche per il 2023 i dati relativi a Zefiro.net.

TORNA AL SOMMARIO

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. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Sustainability Report 2023 (d'ora in avanti, "Report 2023"), 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 2023, in particolare Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards v. 2021).

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Report 2023 è stata esclusivamente di Wind Tre S.p.A.. 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;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi oltre che di membri della Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report 2023.

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 2023, sia per la parte riguardante Wind Tre Italia S.p.A. che per le sue controllate al 100% ("WIND TRE") con le seguenti precisazioni: per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1° Gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023) 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 2023. A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da Wind Tre durante il 2023 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 riguarda i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella predisposizione del Report 2023, a nostro parere sono stati osservati i principi di garanzia della qualità delle Linee Guida GRI 2021 (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

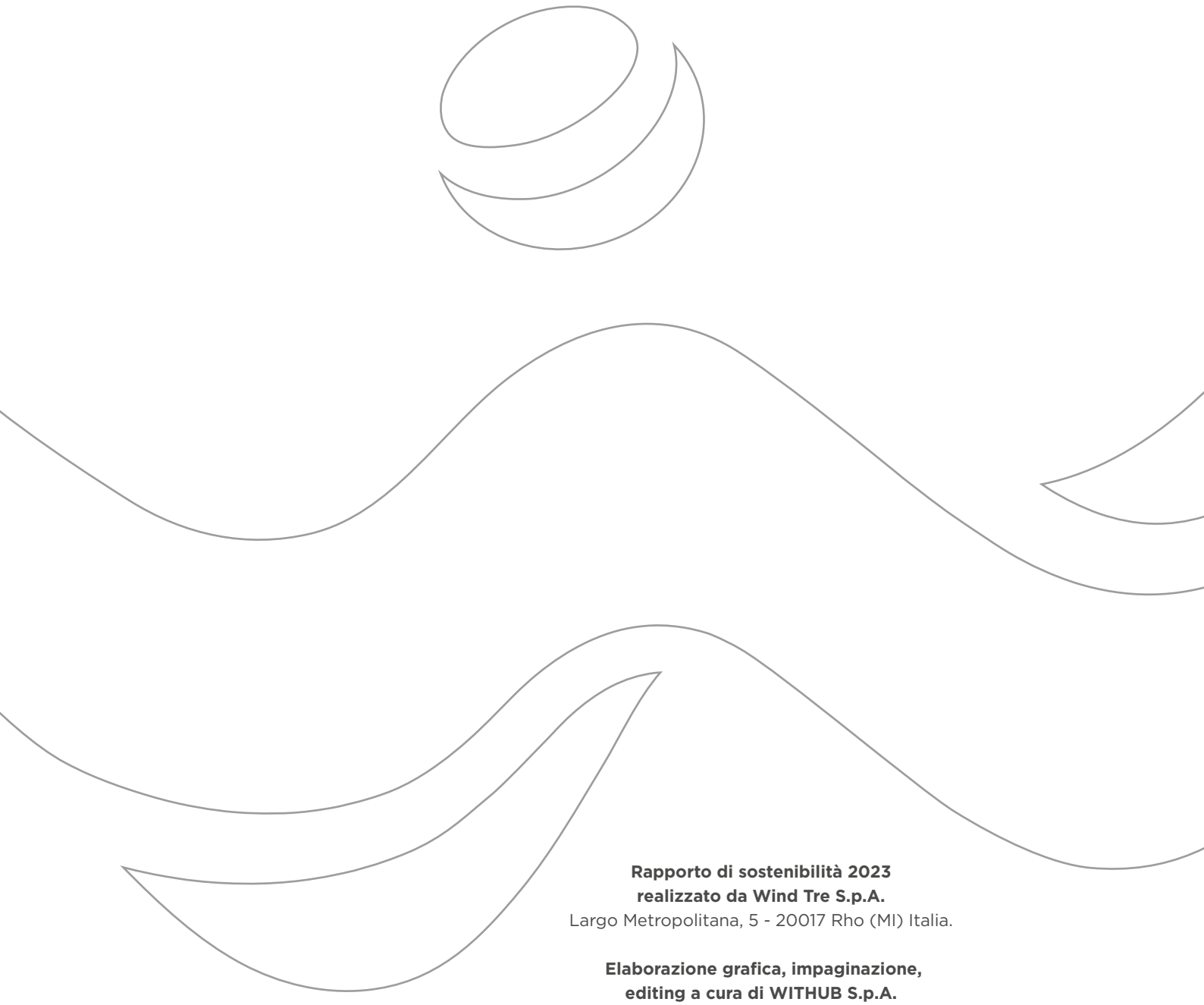
Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 82.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 5,9 miliardi di Euro (ricavi 2023).

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, 04 Aprile 2024

Gloria Focetola
Local Technical Manager

TORNA AL SOMMARIO



Rapporto di sostenibilità 2023
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.