

MOLTO PIÙ



SUMMARY
SUSTAINABILITY
REPORT 2020

ESG GOALS 2030

PER UN FUTURO
PIÙ SOSTENIBILE

VICINI AI CLIENTI, VICINI ALLE PERSONE



WINDTRE è l'**operatore mobile numero uno in Italia** e tra i principali gestori alternativi nel fisso. Il **nuovo brand unico**, nato a marzo 2020, consolida il posizionamento valoriale dell'azienda che ha l'obiettivo di **facilitare le relazioni umane** e di supportare tutti i clienti nell'affrontare le sfide del presente. Il nuovo brand mette al centro una **tecnologia accogliente**, molto più vicina alla vita quotidiana delle persone.

WINDTRE è il player italiano di riferimento nell'integrazione fisso-mobile e nello sviluppo delle reti in fibra di nuova generazione grazie anche all'accordo con Open Fiber per la realizzazione della rete in banda ultra-larga in Italia. Per quanto riguarda la telefonia mobile, WINDTRE ha realizzato importanti investimenti nel processo di consolidamento della rete, definita '**Top Quality**' da importanti istituti specializzati, per supportare i servizi ICT più innovativi, a vantaggio di famiglie, cittadini e imprese.

In questo documento trovate una sintesi dei traguardi raggiunti nel 2020 e dei progetti che WINDTRE ha a piano relativamente ai temi ESG (Environmental, Social, Governance), in linea con il nostro purpose di eliminare le distanze tra le persone.

Il 2020 è stato un anno senza precedenti. Durante il lock-down siamo stati vicini alle persone con **iniziative dedicate a chi ne aveva più bisogno**: gli anziani, i giovani, il sistema sanitario. Grazie alla nostra nuova rete mobile, certificata Top Quality, abbiamo garantito la **continuità del servizio** con una qualità molto alta, nonostante l'aumento drastico di traffico voce e dati. Ci siamo confermati **Top Employer**, proteggendo efficacemente le nostre persone. E la nostra assistenza clienti, riprogrammata per lo svolgimento in smart working, ha continuato a raggiungere i milioni di clienti WINDTRE con soluzioni da remoto che, in tutta sicurezza, hanno garantito loro la nostra vicinanza.

Abbiamo, inoltre, continuato a garantire il nostro **impegno ambientale**, conseguendo gli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ definiti insieme al WWF nel 2017.

Ma soprattutto abbiamo continuato a guardare avanti: abbiamo costruito, insieme ai nostri manager, ai nostri giovani e ai nostri stakeholder un nuovo ambizioso **piano di sostenibilità** che ha il suo orizzonte nel 2030. Un piano che si snoda nell'ambito delle nostre quattro aree di azione - **Education, Responsibility, Inclusion, Life** - e include obiettivi misurabili, concreti e totalmente integrati nel nostro business.

Nelle prossime pagine troverete un riepilogo di tutto questo e molto altro. Per scoprirne i dettagli, vi rimandiamo al nostro Sustainability Report 2020 & ESG Goals 2030 disponibile sul sito windtregroup.it.

Buona lettura!

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

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



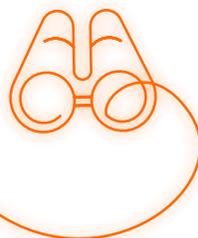


PURPOSE

Esistiamo per eliminare qualsiasi distanza tra le persone.

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

VISION



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

MISSION



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

VALORI



FIDUCIA

Fiducia è credere nelle persone

Si basa sulla trasparenza e sulla lealtà verso gli altri e si manifesta attraverso una relazione schietta, sia nei momenti belli che in quelli difficili.



RESPONSABILITÀ

Responsabilità è esempio, impegno e rispetto

Significa farsi carico e mantenere le promesse, concentrandosi sull'oggi senza perdere di vista gli impatti sul futuro.



INCLUSIONE

Inclusione è apertura, ascolto e vicinanza alle esigenze di ognuno

Si dimostra accogliendo tutti i punti di vista e valorizzando le diversità, consapevoli che questo genererà risultati migliori.



CORAGGIO

Coraggio è affrontare le sfide con positività, senza alcun timore

Significa portare avanti il lavoro con passione e determinazione, sapendo che la ricerca dell'eccellenza è l'unica via al miglioramento continuo.

IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

Vogliamo costruire insieme un futuro più sostenibile, partendo dalle quattro aree, definite con i nostri principali stakeholder, nelle quali riteniamo di poter contribuire in modo concreto e sostanziale.



EDUCATION

**Giovani
Digitale
Cultura**

In un mondo sempre più connesso, è necessario cogliere le straordinarie opportunità che la tecnologia ci offre, metterle al servizio e al centro dell'educazione, a partire dai più giovani, per abilitare un futuro più sostenibile e inclusivo.

Noi di WINDTRE continuiamo a impegnarci per sostenere le scuole, supportando le nuove generazioni con tutti gli strumenti necessari per affrontare un mondo digitale in continua evoluzione e coglierne le opportunità.

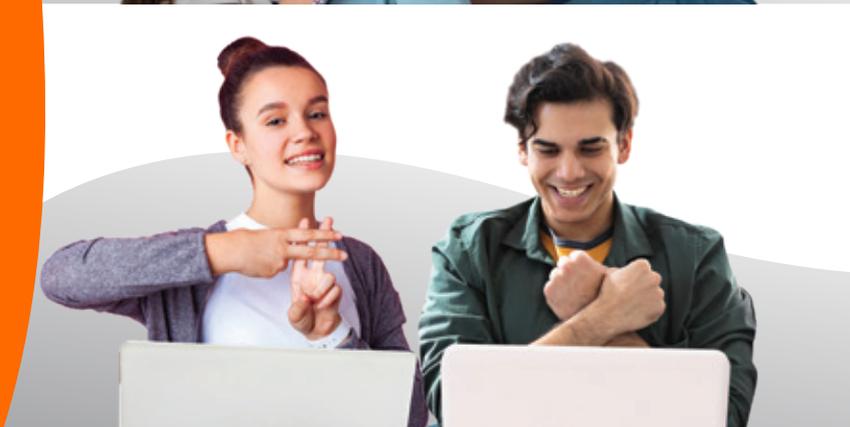


RESPONSIBILITY

**Integrità
Rispetto
Partnership**

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

Noi di WINDTRE ci impegniamo quotidianamente per tutelare la sicurezza in rete cercando di raggiungere standard sempre più elevati. Sicurezza per noi significa proteggere i dati sensibili e la Privacy di tutti gli utenti con cui interagiamo, ma anche tutelare le fasce più vulnerabili dalle potenziali minacce online.



INCLUSION

**Integrazione
Diversità
Dialogo**

Le tecnologie digitali possono essere un mezzo per abbattere le barriere e garantire una maggiore inclusione, rafforzando la parità di accesso alla rete e ai suoi benefici, indipendentemente da genere, razza, età, disabilità, status.

Per questo noi di WINDTRE operiamo per combattere il digital divide, promuovere una rete sempre più fruibile e diffondere la cultura dell'inclusione.



LIFE

**Ambiente
Città
Salute**

Per noi di WINDTRE è importante valorizzare l'interconnessione tra l'ambiente, la salute e la qualità della vita, lasciandosi ispirare dalle potenzialità delle nuove tecnologie digitali per sostenere la vita dell'uomo e quella del Pianeta.

Oltre ad aver raggiunto gli obiettivi di contenimento delle nostre emissioni definiti con WWF Italia nel 2017, abbiamo sostenuto il sistema sanitario nel momento più difficile.

EDUCATION

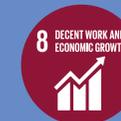
GIOVANI, DIGITALE, CULTURA



Cosa significa per noi

- **Educazione alle tecnologie digitali per trasmettere le competenze necessarie a chi si troverà a vivere e lavorare in un mondo profondamente cambiato dalle tecnologie ICT.**
- **Educazione che utilizza gli strumenti digitali come mezzo per migliorare la qualità e la portata dell'insegnamento sfruttando le potenzialità delle tecnologie digitali.**
- **Educazione all'innovazione, a partire da scuole e università, come strumento per favorire lo sviluppo sostenibile.**

IL NOSTRO 2020



- **La Cartella Sospesa:** in collaborazione con Comunità Sant'Egidio e Sport Senza Frontiere Onlus, a Bergamo, Milano, Napoli e Roma abbiamo donato un kit per la scuola con quaderni, matite e album da disegno ai bambini e ragazzi in difficoltà e Tablet alle famiglie che ne avevano necessità.
- **Studiare Connessi: 100 GB al mese per 3 mesi donati alle famiglie in difficoltà** per garantire accesso alla Didattica a Distanza. Insieme a Microsoft Italia e La Fabbrica, abbiamo messo a disposizione le nostre competenze per un nuovo modo di fare scuola.
- **Connessi e Promossi: 50 Giga aggiuntivi al mese per quattro mesi** in un progetto che vuole trasmettere al mondo della scuola e dei giovani il nostro Purpose "molto più vicini" e ridurre le distanze tra scuola e famiglia.
- **Global Goals Kids Show Italia:** la nostra collaborazione con ASviS per un cartone animato pensato per i bambini dai 5 ai 10 anni, in cui l'attrice Carolina Benvenga ha raccontato ai più piccoli cosa sono gli SDGs e perché sono importanti per il Pianeta e le generazioni presenti e future.
- **Hack&Go:** l'hackathon organizzato da WINDTRE, dedicato all'innovazione sostenibile e **aperto agli studenti universitari, per immaginare le città del futuro** attraverso idee creative sulle Smart City e sulle sinergie tra 5G, Big Data e l'IoT.
- **OnStage:** continua il nostro percorso formativo e di crescita personale e professionale indirizzato a laureandi e neolaureati che, insieme a un Tutor dedicato, realizzano un Project Work di 6 mesi.
- **Jobs for the future – the future of jobs:** il progetto per disegnare il nostro Workforce Plan al 2025, identificando le competenze emergenti più ricercate in una proiezione temporale a 3-5 anni.

RESPONSIBILITY

INTEGRITÀ, RISPETTO, PARTNERSHIP



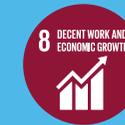
Cosa significa per noi

- **Gli aspetti etici che hanno a che vedere con le opportunità e i rischi provenienti dal web e dalla rivoluzione digitale.**
- **Le modalità per far sì che ognuno in azienda garantisca il rispetto delle principali normative e standard etici.**
- **Le nuove sfide per il senso di responsabilità individuale, alle quali spesso la normativa non è ancora pronta a rispondere.**

Il nostro sistema integrato di certificazioni



IL NOSTRO 2020



- **NeoConnessi anche in lock-down:** il nostro programma dedicato alla consapevolezza digitale continua grazie alle attività online, con un gruppo Facebook rivolto a genitori e ragazzi e un ciclo di webinar con esperti del settore sull'educazione digitale e l'uso sicuro del web e dei device. La terza edizione del progetto ha coinvolto complessivamente 5.140 classi in tutta Italia.
- NeoConnessi primo in classifica nella categoria Educational al **24° Premio Mediastars**, il concorso dedicato all'innovazione nel mondo dei Tecnici Pubblicitari Professionisti. NeoConnessi conquista anche la "Special Star" per la copy strategy della campagna promozionale.
- **15 milioni investiti** nel solo 2020 in servizi e piattaforme per la sicurezza dei dati e dei sistemi, per garantire la massima sicurezza dei nostri clienti e delle nostre infrastrutture.
- **Tutela dei dati:** una policy dedicata a garantire la Privacy dei nostri clienti, che coniuga le richieste normative con l'estrema semplicità nell'esperienza degli utenti e nella fruizione dei servizi.
- La firma del **Manifesto della Comunicazione non ostile** e il **manuale del primo Smartphone** in regalo ai clienti Junior: la collaborazione con l'associazione Parole O_Stili per favorire rispetto e gentilezza in rete.
- **Total Quality Management:** un Sistema di Gestione Integrato che coinvolge tutte le funzioni aziendali e per garantire la qualità e la sicurezza dei processi lungo l'intera catena del valore secondo i principi del miglioramento continuo.
- **891 fornitori qualificati**, di cui 827 con sede in Italia, selezionati in base a requisiti specifici in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza ed etica in conformità con il Sistema di Gestione Integrato aziendale.

INCLUSION

INTEGRAZIONE, DIVERSITÀ, DIALOGO

Cosa significa per noi

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



IL NOSTRO 2020



- **Mai più soli:** il numero verde che, grazie a una vasta rete di professionisti attivi su tutto il territorio, ha offerto supporto psicologico agli anziani soli durante il prolungato periodo di isolamento.
- La tecnologia che unisce le persone: oltre **1.500 dispositivi**, tra Smartphone e Tablet con traffico dati e voce illimitato, a disposizione dei pazienti Covid-19 ricoverati in isolamento.
- **Disability Hub:** uno spazio virtuale dedicato all'inclusione delle disabilità, per la gestione di azioni e progetti volti a migliorare le condizioni di lavoro delle persone con necessità speciali.
- **Più vicino a chi ami:** il nostro progetto di videotutorial per avvicinare gli over 60 alla tecnologia e agli strumenti digitali, in collaborazione con Senior Italia Federanziani.
- **Telefono Amico Italia:** sempre attivo anche grazie alla soluzione ICT di Cloud Contact Manager WINDTRE, il web dashboard che consente alle organizzazioni di gestire le comunicazioni multicanale e di abilitare il lavoro da remoto.
- **Vicini ai sindaci:** WINDTRE alla 37° assemblea annuale di ANCI, l'associazione nazionale dei comuni italiani, per superare insieme il digital divide territoriale che riguarda in particolare i piccoli comuni e le aree interne.
- **Insieme siamo più forti:** le iniziative di charity per supportare le comunità in cui WINDTRE opera, in collaborazione con i nostri clienti e le nostre persone.

LIFE

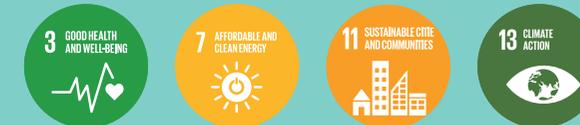
AMBIENTE, CITTÀ, SALUTE

Cosa significa per noi

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



IL NOSTRO 2020



- Abbiamo ridotto del **18% le nostre emissioni di CO₂** tra il 2017 e il 2020 grazie all'efficiamento degli apparati, nonostante l'incremento esponenziale del traffico dati da parte dei nostri clienti, raggiungendo gli obiettivi di decarbonizzazione definiti nell'ambito della partnership con WWF Italia su clima ed energia, che prevedevano anche di dimezzare le emissioni per unità di traffico. Anche nel 2020, inoltre, siamo stati al fianco di **WWF** per proteggere gli ecosistemi, coinvolgendo i nostri clienti e attraverso il sostegno a progetti di sensibilizzazione.
- **Efficienza energetica:** oltre 16.000 le nostre BTS (Stazioni Radio Base) con tecnologia a risparmio energetico, per una rete nazionale a prova di futuro.
- Abbiamo promosso il car sharing e facilitato la mobilità sostenibile attraverso **63 auto elettriche o ibride** e **87 auto condivise**, a disposizione di ogni dipendente attraverso una App dedicata.
- **Energy Supervisor:** la nostra soluzione ICT con monitoraggio digitale in Cloud, per supportare i clienti nella gestione digitale dei consumi e della spesa energetica.
- **Beyond 5G Trial:** una nuova sperimentazione per promuovere e sviluppare servizi innovativi ad alto valore sociale ed economico, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone.
- Effettuiamo un **controllo costante delle emissioni elettromagnetiche**, per garantire valori sempre al di sotto di una normativa che nel nostro Paese è particolarmente restrittiva.
- Le **soluzioni smart business** che abbiamo sviluppato per rispondere ai bisogni delle aziende anche alla luce delle nuove esigenze quotidiane emerse con la pandemia.

IL NOSTRO DNA



Cosa significa per noi

- Sono temi imprescindibili per lo svolgimento delle nostre attività.
- Sono parte integrante del nostro impegno presente e futuro e già oggi sono fattori determinanti del nostro successo.

IL NOSTRO 2020

Etica e integrità nel business

- le nostre attività per garantire l'integrità del business, a partire dalla **lotta alla corruzione**.
- Il nostro impegno costante per la **salute e sicurezza sul lavoro**.
- **Una procedura di Whistleblowing**, per fare segnalazioni in tutta sicurezza.

Affidabilità, innovazione e copertura della rete

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

Vicini ai clienti

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

Vicini alle nostre persone

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

IL 2030 È VICINO, PER NOI IL FUTURO INZIA ORA.

Esistiamo per eliminare
qualsiasi distanza
tra le persone.

L'ESG Plan 2030 fotografa l'ambizione di WINDTRE e gli obiettivi che faranno la differenza nei prossimi 10 anni. Un percorso che ha coinvolto intensamente tutte le aree dell'azienda e, partendo dalla ridefinizione dei temi chiave, ha portato a definire per ciascuno di essi un impegno di lungo termine. Un percorso iniziato con lo "stakeholder day", in cui 17 rappresentanti delle diverse categorie di stakeholder hanno espresso i propri punti di vista, e ha poi coinvolto 28 manager di WINDTRE, rappresentativi di tutte le aree aziendali, e un team di 15 colleghi "under 30".



#Responsibility
#Education

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



#Responsibility
#Education

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



#Education

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



#Responsibility

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



#Inclusion

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



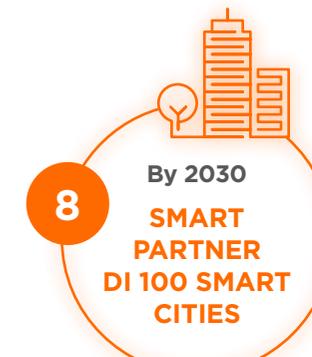
#Inclusion

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



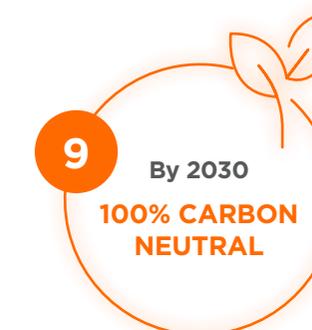
#Inclusion

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



#Life

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



#Life

Azzerare le emissioni nette di CO₂.



#Responsibility
#Education
#Inclusion
#Life

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

