



2019

Bilancio di sostenibilità

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019



[GRI 102-53]

Contatti

Sustainability Reporting Monitoring and Relationship
TIM S.p.A.
Via G. Negri 1
10123 Milano
Italia

Tel.: +39 02 8595 6979
www.telecomitalia.com

Invia i tuoi suggerimenti a:
groupsustainability@telecomitalia.it

Foto di copertina
Frame spot TIM 2019 “A new world”

Lettera dell'Amministratore Delegato agli stakeholder

Le reti di telecomunicazioni rappresentano il sistema nervoso delle società moderne, un sistema complesso e capillare, sensibile ai progressi digitali di un'intera economia. Per questo le imprese di telecomunicazioni giocano un ruolo fondamentale nella crescita del tessuto economico e sociale di un Paese.

Su reti e servizi digitali sostenibili, inclusivi, attenti all'ambiente, cresce un sistema economico e sociale sostenibile.

Come azienda leader del Paese possiamo fare la differenza, agendo sull'ambiente, sul sociale e sui sistemi di governance per contribuire concretamente con il nostro operato a rendere la società, le famiglie e le aziende più solidi. Dalla consapevolezza di questo, e dalla responsabilità che ne deriva, è nato un piano industriale triennale che mette al centro i temi della sostenibilità.

I punti cardine del piano, individuati in coerenza con i Sustainable Development Goals, gli obiettivi prioritari scelti dall'Assemblea Generale dell'ONU, sono tre: sviluppo di infrastrutture sostenibili; servizi per migliorare la sostenibilità delle imprese e semplificare la vita dei cittadini; valorizzazione e sviluppo del capitale umano.

Lavoreremo ad ammodernare le reti e offrire data center sempre più efficienti perché questo porterà a un notevole risparmio energetico, non solo per il Gruppo ma anche per i clienti che usufruiscono delle nostre piattaforme e dei nostri servizi. Potenzieremo il ricorso a fonti di energia più pulite che in prospettiva permetterà una stabilizzazione dei costi sottostanti. In sintesi, meno energia e anche energia più pulita; una politica energetica che coinvolgerà l'Azienda e i clienti. Il nostro obiettivo è ambizioso: raggiungere la carbon neutrality nel 2030.

Innovazione e sostenibilità insieme ci orienteranno nella scelta e nello sviluppo di nuovi servizi. L'internet delle cose cambierà sempre di più il modo di operare delle aziende consentendo una maggiore automazione di processi a rischio, e il controllo per l'utilizzo efficiente di risorse come l'acqua, il gas e l'energia. Continueremo a sviluppare servizi legati alla mobilità, con l'obiettivo di fornire alle amministrazioni e ai cittadini informazioni rilevanti per migliorare la mobilità. Il 5G darà un ulteriore importante contributo a nuovi servizi di localizzazione, manutenzione e assistenza, anche grazie alla robotica e ai Big Data. I servizi di security e di data protection dei nostri clienti, insieme ai servizi "cloud", renderanno più solide le aziende italiane.

Per lo sviluppo del capitale umano, punteremo ancora di più sulla formazione con iniziative per coinvolgere giovani e talenti, job rotation, percorsi di crescita professionale, acquisizione di nuove competenze, valorizzazione delle diversità. Il nostro sforzo non guarda solo alle persone TIM ma a tutti componenti della società: cittadini, imprese ed istituzioni. In questa direzione si muove Operazione Risorgimento Digitale, un grande programma di formazione aperto a tutti gli Italiani. Nato come una scuola digitale itinerante per toccare le 107 province, a seguito dell'emergenza Coronavirus, è stato ripensato e arricchito con una serie di iniziative per permettere a tutti sfruttare le potenzialità del digitale in risposta alla crisi.

Perché il valore di TIM crescerà quanto più il nostro Gruppo saprà influire positivamente nella vita dei cittadini, nell'organizzazione delle nostre città e nella relazione tra le Istituzioni e i cittadini.

Il nostro impegno verso i temi della responsabilità d'impresa, vissuti come parte integrante delle nostre strategie, ha trovato conferma anche quest'anno, per il sedicesimo anno consecutivo, nell'inserimento nel Dow Jones Sustainability

Index Europe, che si affianca alla presenza in altri importanti indici mondiali, tra cui il FTSE4Good e Euronext Vigeo Eiris. Come ulteriore importante dimostrazione del lavoro svolto il Gruppo TIM, per il secondo anno consecutivo, è stato confermato nell'indice Refinitiv, riconoscimento che attesta l'impegno del Gruppo sul fronte dell'inclusione. Continuiamo a credere, dopo quasi vent'anni dalla firma del Global Compact delle Nazioni Unite, che per crescere in modo responsabile sia fondamentale allineare le proprie strategie a principi universali quali la salvaguardia dei Diritti Umani, la valorizzazione del lavoro, la protezione dell'ambiente e la lotta alla corruzione.

Il ruolo che abbiamo sempre ricoperto e vogliamo continuare a svolgere per lo sviluppo economico e sociale, non può prescindere dalle difficoltà che il nostro Paese sta affrontando in questo momento. La crisi sanitaria ci coinvolge e ci tocca tutti da vicino. Lo stato di emergenza impone importanti cambiamenti e trasformazioni al nostro modo di vivere quotidiano.




È ancora troppo presto per valutare con precisione gli impatti economici e sociali di quanto sta accadendo, ma è indubbio che le conseguenze si faranno sentire. L'unica cosa di cui possiamo essere certi è che TIM c'è e ci sarà. Continueremo a intervenire in modo assolutamente tempestivo e proattivo, con le nostre infrastrutture, i nostri tecnici, i servizi, per combattere insieme ai cittadini e al Paese.

Luigi Gubitosi
Amministratore Delegato

[GRI 102-14]



INDICE

Executive Summary	7
Nota metodologica	10
 IL GRUPPO TIM	12
Modello organizzativo	13
Principali azionisti	14
Valore economico prodotto e distribuito	15
Comunità	17
Corporate Governance	25
Governance della sostenibilità	29
Lotta alla corruzione	31
Stakeholder engagement	34
Matrice di materialità	37
Gestione del rischio	40
 L'AMBIENTE	53
L'approccio alla tutela ambientale	54
Lotta ai cambiamenti climatici: rischi ed opportunità di TIM	55
Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente	57
Iniziative TIM per l'ambiente	58
Interventi di efficientamento energetico	58
Contenimento degli spostamenti del personale	59
IoT e ricerca per l'ambiente	60
Prodotti consumer: TIM eco-friendly	60
La performance ambientale di TIM	61
Consumo di energia e risorse naturali	61
Emissioni atmosferiche	67
Rifiuti	70
Risultati ed Obiettivi	71
 LA CATENA DEL VALORE	72
Ricerca e Sviluppo	73
Digital Inclusion	81
Le persone di TIM	88
I numeri di sintesi	91
Equità di genere	92
Sviluppo e nuove competenze	94
Politica di remunerazione	99
Relazioni industriali	103
Tutela della salute e sicurezza	106
People Caring	109
Appendice al capitolo	115
Risultati ed Obiettivi	121

Clienti	122
Customer satisfaction	122
Procedure di conciliazione	126
Protezione minori	129
Responsabilità di prodotto	132
Tutela della privacy e dei dati personali	136
Smart services	140
Risultati ed Obiettivi	143
Fornitori	147
Iniziative di sostenibilità	148
Verifiche di sostenibilità	149
Iniziative di coinvolgimento dei fornitori	151
Impegni sulla catena di fornitura	152
 I DIRITTI UMANI	153
L'impegno di TIM	154
(In)Formazione sui Diritti Umani	156
Denunce e incidenti	157
APPENDICE	161
Principali dati economico-finanziari	162
Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholder	165
GRI Content Index	175
RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE	182

Executive Summary

Per dimensioni, capillarità, capitale umano e patrimonio infrastrutturale e tecnologico, TIM è un'impresa "sistema", integrata con il territorio e con il tessuto sociale ed economico-produttivo dei Paesi in cui opera. Il lavoro del Gruppo TIM è dunque cambiato nel tempo per rispondere ai bisogni delle comunità in cui è presente. La sfida attuale è quella di utilizzare le infrastrutture e le competenze del Gruppo per contribuire ad una nuova fase di evoluzione della nostra società che richiede di utilizzare la tecnologia, lavorando con tutti gli attori istituzionali e privati, per far fronte alle grandi sfide ambientali e sociali, accelerare il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile e, allo stesso tempo, anticipare e rispondere ai rischi che la diffusione delle tecnologie comporta.

Il contributo alla sostenibilità di TIM può essere dunque meglio delineato come contributo alla Sostenibilità Digitale (Digital Sustainability) che intende allineare il settore dell'Information and Communications Technology (ICT) alle sfide globali indicate dalle Nazioni Unite per saperne cogliere al meglio le opportunità e rispondere prontamente alle nuove minacce. Il Bilancio di Sostenibilità consente di approfondire le attività svolte dal Gruppo sulle tematiche ambientali, sociali e di governance, evidenziando il contributo agli obiettivi dello Sviluppo Sostenibile e ai target che il Gruppo ha identificato come prioritari.

LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



Il Gruppo è uno dei principali attori della Digital Transformation, la profonda trasformazione della nostra società abilitata dalle reti ultrabroadband UBB (FTTx e 5G) associate allo sviluppo di abilitatori tecnologici quali l'intelligenza artificiale, Internet of Things (IoT) e advanced analytics. Queste tecnologie stanno determinando una trasformazione radicale della nostra società grazie al passaggio da servizi dati a soluzioni digitali, negli ambiti più svariati (a casa: sicurezza ed entertainment; in mobilità: l'auto connessa; al lavoro: Industry 4.0; smart city: servizi al cittadino e sostenibilità ambientale; salute: medicina predittiva e personalizzata).

TIM considera da sempre l'innovazione un asset strategico e presta estrema cura nel governarne i singoli aspetti in termini di ruolo strategico, responsabilità, obiettivi, policy. Sotto il profilo del ruolo, anche nel 2019 l'innovazione, sia tecnologica che di business, si è confermata l'elemento centrale per rispondere al cambiamento del contesto tecnologico, di mercato e competitivo. Oltre a portare avanti progetti di ricerca e sviluppo già in corso, TIM ha avviato nuove iniziative come quelle che abilitano la crescita di ecosistemi di co-creation (co-creazione), quale l'IoT Open Lab, un laboratorio dedicato allo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate sulle tecnologie chiave in un'ottica di open innovation (innovazione aperta).

In conformità all'Agenda Digitale Italia (ADI) e alle Direttive europee, nel 2019 TIM ha consolidato e razionalizzato l'offerta degli Smart Services (in tema di sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città) con l'obiettivo di promuovere il modello della "città intelligente", che si traduce in miglioramento della qualità della vita attraverso servizi digitali innovativi in grado di abilitare nuove forme di collaborazione tra cittadini, imprese e amministratori pubblici e contribuire al risparmio energetico. TIM ha, ad esempio, sviluppato collaborazioni con alcune municipalità per realizzare progetti pluriennali di eco-sostenibilità: REPLICATE ("Firenze Smart City"), MONICA e SMILE ("Torino Smart City").

Oltre a fornire servizi (Smart Services), TIM offre anche prodotti (TIM eco-friendly) per la riduzione dell'impatto ambientale dei cittadini e delle imprese, ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicando regole di progettazione che riducono gli impatti sull'ambiente (design for environment), in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati per ridurre i rifiuti elettronici (e-waste).

Anche internamente, il Gruppo si è impegnato per fare la sua parte: nel solo 2019 è aumentato del 244% l'uso di energie rinnovabili, si è lavorato all'efficientamento energetico con un risparmio energetico nel triennio di 123 GWh. Tutti i fornitori sono stati analizzati al fine di valutarne il rischio socio/ambientale.

Il contributo di TIM è rivolto dunque ai target del Goal 7 - Energia Pulita e Accessibile (target 7.2, 7.3, 7b), Goal 9 - Imprese, Innovazione e infrastrutture (target 9.4), Goal 11 - Città e Comunità Sostenibili (target 11.5, 11.6), Goal 12 - Consumo e Produzione Responsabile (uso sostenibile delle risorse: target 12.2; riduzione dei rifiuti: target 12.5; costruzione delle capability: 12.6, 12.8, 12.a) e Goal 13 - Lotta contro il Cambiamento Climatico (target 13.1, 13.3, 13.b).

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ



La strategia del Gruppo TIM si concentra sulla diffusione di una cultura digitale inclusiva che abiliti innovazione e sviluppo economico delle comunità. In particolare, garantisce il superamento del digital divide geografico, grazie alla copertura con la banda larga dell'80% delle abitazioni su rete fissa e oltre il 99% della popolazione sulle reti mobili 4G, includendo anche le zone rurali. Nel territorio brasiliano, lo sviluppo di reti fisse e mobili, da una parte, e del 5G, dall'altra, hanno portato ad una accelerazione senza precedenti del settore telecomunicazioni: un fenomeno che sta aprendo nuovi scenari e sta profondamente modificando le abitudini dei cittadini, che vivono sempre più in un mondo connesso.

Ma oltre al digital divide geografico, ne esiste uno sociale. Il Gruppo TIM contribuisce a diffondere la conoscenza di internet e delle tecnologie digitali alle fasce sociali che tendono ad esserne escluse - contribuendo a ridurre le disuguaglianze - attraverso iniziative realizzate con la Pubblica Amministrazione, con le Università e altri attori del settore pubblico e privato. Nel 2019 è stata avviata l'Operazione Risorgimento Digitale che intende portare corsi di formazione in tutte le 107 province italiane (per un totale di 20.000 ore di formazione). Anche la Fondazione TIM in Italia e l'Istituto TIM in Brasile, con la realizzazione di numerosi progetti ed iniziative culturali, contribuiscono all'aggiornamento tecnologico e alla diffusione della cultura dell'innovazione tra le popolazioni più vulnerabili.

La Digital Transformation, oltre ad enormi opportunità, crea anche nuovi rischi di violazioni dei diritti umani. Il Gruppo TIM è in prima linea sul contenimento di tali rischi. Tra i principali contributi, vi sono le iniziative a tutela della salute, della privacy e della sicurezza dei dati personali, quelle dedicate al fondamentale tema della cybersecurity e della protezione delle categorie maggiormente vulnerabili (safe use of internet e lotta al cyberbullismo ed alla pedo-pornografia).

Il principale focus del Gruppo consiste dunque nel contribuire ai target del Goal 8 - Lavoro Dignitoso e Crescita Economica (crescita sostenibile: target 8.2, 8.3, 8.4; inclusione: 8.1, 8.10), Goal 9 - Imprese, Innovazione e infrastrutture (infrastrutture: target 9.1, 9.a e 9.c; industrializzazione sostenibile ed inclusiva: 9.2, 9.3), al Goal 10 - Ridurre le Disuguaglianze (target 10.1, 10.2) e al Goal 16 - Pace, Giustizia e Istituzioni Solide (tutela diritti umani: target 16.9, 16.10), con un forte legame che storicamente TIM conserva con la formazione formale e non formale di tutte le generazioni, contribuendo al Goal 4 - Istruzione di Qualità (educazione formale: target 4.1, 4.3; sviluppo delle competenze: target 4.4, 4.6, 4.7; finanziamenti adeguati: 4.b).

VICINANZA ALLE NOSTRE PERSONE E CORPORATE GOVERNANCE



TIM conferma la sua attenzione alle persone che lavorano in Azienda, anche attraverso l'ascolto delle loro necessità (es. engagement survey della BU Domestic) e la realizzazione di un piano centrato sulle aspettative di tutti, concreto e misurabile. Molte sono le iniziative volte a garantire la formazione continua delle persone, unico strumento in grado di sostenere TIM verso l'economia digitale. Nel 2020 la piattaforma TIM Academy si arricchirà anche di un piano di formazione sui temi della sostenibilità. Ciò al fine di garantire un sempre maggiore coinvolgimento delle persone sugli obiettivi del Gruppo sui temi sociali ed ambientali.

TIM supporta la partecipazione dei dipendenti alle iniziative di volontariato e dedica particolare attenzione al tema della diversità in Azienda. Nel corso del 2019, TIM è stata confermata nella Top 100 del Diversity and Inclusion Index di Refinitiv, il principale e più autorevole ranking mondiale su questa materia, per il secondo anno consecutivo al 6° posto, prima azienda italiana e prima telco al mondo. Il posizionamento TIM nel Diversity and Inclusion Index di Refinitiv conferma l'impegno del Gruppo per le pari opportunità, la non discriminazione e l'inclusione come base della propria strategia aziendale per il miglioramento delle competenze interne, del benessere organizzativo e quindi della performance aziendale. Nel 2019 TIM è risultata anche nella Top 20 del Diversity Brand Index che elenca i brand percepiti maggiormente inclusivi.

L'attrazione e la retention dei talenti viene curata con iniziative specifiche, anche attraverso il legame diretto con il mondo universitario e dell'alta formazione. Inoltre, nell'ambito della applicazione del contratto di espansione tra azienda e parti sociali, in vigore da agosto 2019 fino al mese di dicembre 2020, TIM concilia le esigenze di efficienza organizzativa con quelle di sviluppo. La natura espansiva della misura coniuga lo sviluppo occupazionale (con 600 assunzioni) e la

formazione interna, rappresentando uno strumento moderno e innovativo, in grado di sostenere TIM verso l'economia digitale.

In ambito Corporate Governance, tenendo conto della recente legge 27 dicembre 2019 n. 160 che ha modificato le previsioni sulle c.d. "quote rosa" aumentando la quota di accesso, che passa da almeno un terzo ad almeno due quinti del totale, riservata al genere meno rappresentato nei organi di amministrazione e controllo delle società quotate e prevedendone l'applicazione per sei mandati consecutivi, TIM modificherà lo Statuto Sociale. Il nuovo criterio di riparto comunque non renderà necessario modificare l'attuale composizione degli organi sociali che già riflettono la nuova quota di partecipazione (rispettivamente 6/15 nel Consiglio di Amministrazione e 2/5 nel Collegio Sindacale). Inoltre la modifica statutaria prevederà l'applicabilità del criterio in via continuativa, non solo per i sei mandati previsti dalla nuova disciplina). A conferma del costante impegno del Gruppo nel contrastare la corruzione in ogni sua forma, nel 2019 la capogruppo TIM S.p.A. ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (anche 'SGA') per il quale è stata conseguita la certificazione UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems".

TIM ha dunque identificato, tra gli obiettivi prioritari, anche i target del Goal 5 - Parità di genere (target: 5.4, 5.5, 5.6, 5.b) e Goal 16 - Pace, Giustizia e Istituzioni Solide circa la corporate governance e la gestione delle risorse umane (target: 16.1, 16.3, 16.5, 16.a).

I principali risultati del 2019



NOTA METODOLOGICA

Perimetro e criteri

[GRI 102-45] La Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario (di seguito “Dichiarazione” o “Bilancio di Sostenibilità” adempie gli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario. Tale Dichiarazione, coincidente con il Bilancio di Sostenibilità e che costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla Gestione del Gruppo, rappresenta per TIM il seguito all’impegno di comunicare ai propri stakeholder le performance e i risultati raggiunti in ambito di sostenibilità, già avviato negli anni precedenti. Secondo quanto richiesto dal D. Lgs. 254/2016, la Dichiarazione contiene la descrizione delle modalità di gestione, delle politiche e dei rischi generati e /o subiti relativi alle tematiche afferenti ai cinque ambiti previsti dal Decreto stesso (ambientale, sociale, relativo al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva).

[GRI 102-46] La Dichiarazione presenta i dati e le informazioni che si riferiscono alla Società TIM S.p.A. e alle società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2019 (di seguito “il Gruppo TIM” o “il Gruppo”), così come presentate in Relazione Finanziaria Annuale. I dati di performance ambientale sono presentati con alcune limitazioni - costituite dalle entities europee ed americane controllate da Telecom Italia Sparkle S.p.A - rispetto al perimetro di Gruppo e dalle entities con meno di 30 dipendenti. Tali limitazioni non sono rilevanti ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dal Gruppo.

[GRI 102-47] Il Bilancio si basa su un approccio multi-stakeholder, attraverso l’analisi congiunta delle azioni realizzate nei confronti dei principali portatori di interesse con i quali l’Azienda interagisce. Per il dettaglio dei temi materiali si veda il relativo paragrafo.

[GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52] Il Bilancio di Sostenibilità del 2019, redatto annualmente sull’anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] Nel corso del 2019 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di consolidamento (si segnala che nel dicembre 2019 è stata perfezionata la cessione della partecipazione in Persidera S.p.A., mentre nell’ottobre 2019 Noverca s.r.l. è stata fusa per incorporazione in TIM S.p.A.). I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati solo a fini comparativi, allo scopo di consentire una valutazione sull’andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale di medio periodo.

Si segnala che le informazioni relative a “Fondazione TIM” e a “Istituto TIM”, entità non incluse nel perimetro di consolidamento del Gruppo, costituiscono aspetti qualitativi utili alla comprensione dell’attenzione al contesto sociale.

[GRI 102-54] Il Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo i Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standard (opzione In accordance-comprehensive). Inoltre nel documento è stato tenuto in considerazione il processo suggerito dai principi dell’AA1000APS (inclusività, materialità e rispondenza). I riferimenti alle disclosure GRI sono riportati all’interno del testo evidenziati con il simbolo **[GRI N.]**.

Il Bilancio di Sostenibilità è elaborato a partire da un sistema basato su indicatori (KPI - Key Performance Indicators) che misurano la performance aziendale e il grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente stabiliti per le aree su cui l’Azienda produce impatti rilevanti.

I KPI sono stati definiti in base:

- all’analisi del GRI, organismo internazionale che sviluppa delle linee guida universalmente applicabili per la stesura dei report di sostenibilità;
- alle indicazioni ricevute dagli stakeholder;
- ai questionari inviati dalle principali agenzie di rating ai fini dell’ammissione agli indici azionari di sostenibilità;
- all’esperienza che l’Azienda ha maturato sul tema della sostenibilità in oltre 20 anni.

I KPI – in principal modo quelli relativi ai dati di tipo ambientale-sono gestiti su un sistema applicativo dedicato (BPC) che utilizza la stessa piattaforma utilizzata per il reporting finanziario e il controllo.

In termini di controllo interno dei contenuti presentati la Società, ha predisposto un sistema che prevede:

→ una Norma Operativa dedicata, nella quale sono definiti i ruoli, le responsabilità e le modalità cui le società del Gruppo debbono attenersi al fine di garantire un’adeguata gestione e rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario;

→ un sistema di controllo interno, attivo per alcune categorie di dati, quali quelli ambientali, volto a garantire la corretta risalita e rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario;

→ la sottoscrizione di una lettera di attestazione da parte dei soggetti di vertice avente ad oggetto i dati che costituiscono i paragrafi di Bilancio di propria competenza.

[GRI 102-56] In termini di controllo esterno, la Dichiarazione non Finanziaria è sottoposta ad esame limitato (“limited assurance engagement”) da parte di EY S.p.A., società di revisione del Gruppo, la cui Relazione è disponibile in chiusura del presente Rapporto.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. del 10 marzo 2020.

Il Gruppo TIM

Modello organizzativo

[GRI 102-1] [GRI 102-2] Il Gruppo TIM offre servizi di comunicazioni fisse, mobili e soluzioni ICT oltre a contenuti digitali. In Italia, il Gruppo gestisce la più grande infrastruttura di rete fissa, per voce e dati, diffusa in modo capillare su tutto il territorio, e fornisce una delle piattaforme di rete mobile più estesa e avanzata del Paese.

[GRI 102-5] La capogruppo è TIM, società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana¹ [GRI 102-3] dove ha sede legale.

[GRI 102-10] [GRI 102-48] Nell'esercizio 2019 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di consolidamento. Si segnala che nel dicembre 2019 è stata perfezionata la cessione della partecipazione in Persidera S.p.A., mentre nell'ottobre 2019 Noverca s.r.l. è stata fusa per incorporazione in TIM S.p.A.

[GRI 102-4] [GRI 102-6] [GRI 102-7] Le attività del Gruppo sono riconducibili alle seguenti Business Unit (o settori operativi)²:

- la Business Unit "Domestic" opera prevalentemente in Italia, nell'ambito dei servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per i clienti finali (retail) e altri operatori (wholesale) oltre che nel settore dei prodotti e servizi per l'information technology tramite Olivetti. La Business Unit comprende anche le attività di INWIT S.p.A. e, in campo internazionale, le attività relative allo sviluppo delle reti in fibra ottica (Sparkle) attraverso Europa, Africa, Americhe e Asia;
- la Business Unit "Brasile" (Gruppo TIM Brasil) offre servizi di telecomunicazioni mobili, fisse e trasmissione dati in Brasile;
- le "Altre attività" comprendono le imprese finanziarie (Telecom Italia Capital S.A., Telecom Italia Finance S.A.), non strettamente legate al "core business" del Gruppo.

[GRI 102-2] I principali brand del Gruppo sono:

- **TIM** è il brand che opera nel mercato italiano offrendo servizi di telefonia fissa e mobile, internet, contenuti digitali e servizi cloud. Il brand TIM è presente anche in Brasile dove commercializza servizi mobili e di internet in mobilità oltre che servizi fissi.
- **Kena Mobile** è il secondo brand per il segmento retail domestico. Creato nel 2017, è destinato ai soli clienti privati, e offre servizi di telefonia mobile no frills³.
- **Sparkle** offre soluzioni voce, dati e internet internazionali agli operatori di telecomunicazioni fissi e mobili, agli ISP/ASP, content e media player e alle aziende multinazionali.
- **INWIT** è la tower company del Gruppo che opera in Italia nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche, nello specifico quelle dedicate all'ospitalità di apparati di trasmissione radio, per le telecomunicazioni e la diffusione di segnali televisivi e radiofonici.
- **Olivetti** commercializza prodotti e servizi legati all'information technology per clientela residenziale e business.

Il Gruppo è particolarmente attento alle esigenze delle comunità in cui opera e realizza iniziative e progetti di ampio respiro finalizzati allo sviluppo sociale ed economico delle realtà in cui il Gruppo è presente. È con questo intento che è stata istituita nel 2008 **Fondazione TIM** a cui è seguito, nel 2013, l'**Instituto TIM in Brasile**.

L'industria delle telecomunicazioni sta vivendo una profonda trasformazione dovuta all'evoluzione delle reti UBB (FTTx, 5G), associata allo sviluppo di altri abilitatori tecnologici quali ad esempio Intelligenza Artificiale, Cyber Security, Advanced Analytics, che pone le premesse per un nuovo cambio di paradigma, ovvero il passaggio da servizi dati a soluzioni digitali, negli ambiti più svariati quali

- a casa: sicurezza ed entertainment
- in mobilità: l'auto connessa
- al lavoro: Industry 4.0
- smart city: servizi al cittadino e sostenibilità
- salute: medicina predittiva e personalizzata

¹[GRI 102-5] Si veda anche il Bilancio Consolidato del Gruppo TIM.

²[GRI 102-45] Per maggiori informazioni circa l'articolazione del Gruppo ed il dettaglio dei Paesi in cui TIM è attiva si rimanda alla Nota "Le imprese del Gruppo TIM" del Bilancio Consolidato del Gruppo nella quale sono anche elencate le imprese del Gruppo suddivise per modalità di consolidamento.

³ Offerta di soli servizi base.

TIM opera nella “Gigabit Society”, caratterizzata da servizi sempre più numerosi e complessi che rappresentano un’opportunità di crescita per l’industry delle TLC, che già oggi si stima contribuire al PIL italiano in oltre 90 miliardi di euro (oltre il 5% dello stesso)¹, inclusi effetti diretti, indiretti e sulla produttività.

Il rapporto GSMA 2019 “The Mobile Economy” conferma che il contributo atteso al PIL europeo dall’impiego nell’economia delle tecnologie 5G è stimato pari al 4,6%, in crescita nei prossimi 5 anni al 4,8%.

L’Azienda continuerà a puntare sull’innovazione digitale quale elemento chiave per favorire una maggiore diffusione della domanda dei servizi innovativi e per il continuo miglioramento della sua rete, che con oltre 17 milioni di chilometri di fibra posata è la più evoluta e dinamica infrastruttura di telecomunicazioni del Paese con una copertura ultrabroadband dell’80% delle abitazioni su rete fissa e oltre il 99% della popolazione sulle reti mobili 4G.

Inoltre TIM guida l’innovazione tecnologica 5G e, in questo ruolo, l’Azienda si è aggiudicata le migliori frequenze messe in gara dal Ministero per lo Sviluppo Economico (il MiSE).

Entro il 2021 saranno coperte 120 città, 200 destinazioni turistiche, 245 distretti industriali oltre a 200 progetti specifici per le grandi imprese. Potranno beneficiare del 5G molti comuni italiani avvalendosi anche di connessioni superveloci grazie alla soluzione FWA (Fixed Wireless Access²).

Al contempo il Gruppo è impegnato a favorire la più ampia diffusione di tecnologie e competenze digitali in piena integrazione con il territorio e con il tessuto sociale ed economico-produttivo. L’offerta di soluzioni digitali per i servizi della Pubblica Amministrazione, di servizi cloud per le imprese, di piattaforme digitali per le scuole e per gli ospedali, di applicazioni rivolte a persone con disabilità ne sono solo alcuni esempi.

In questo contesto, ha preso il via “Operazione Risorgimento Digitale” di TIM, un grande progetto di divulgazione digitale per l’Italia. Il Progetto coinvolge oltre 400 formatori che svilupperanno un programma di 20mila ore di lezione in tutte le 107 province italiane, programma rivolto a una ampia platea di persone³ con l’obiettivo di dare impulso al processo di digitalizzazione del Paese, favorendo l’adozione delle nuove tecnologie da parte di un sempre più ampio bacino di cittadini. L’iniziativa ha ottenuto il patrocinio della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea e aderisce al Manifesto della Repubblica Digitale promosso dal Commissario Straordinario del Governo per l’attuazione dell’Agenda Digitale. Maggiori dettagli disponibili nel Capitolo “La catena del valore -Digital Inclusion”.

In sintesi, seppur lo scopo primario del modello di business di TIM è quello della creazione di valore di lungo termine per tutti gli Stakeholder, l’Azienda da tempo si è posta l’obiettivo imprescindibile di perseguire tale scopo assicurando al contempo l’equilibrio tra la sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Principali azionisti di TELECOM ITALIA S.p.A.

[GRI 102-5] L’azionista di riferimento, al 31 dicembre 2019, risulta essere Vivendi S.A. con il 23,9% del capitale ordinario.

[GRI 102-10] La composizione azionaria ha registrato nel 2018 l’ingresso di Paul Elliott Singer (General Partner di Elliott Capital Advisors LP) che ha acquisito una partecipazione indiretta in TIM, detenuta tramite le società controllate Elliott International LP, Elliott Associates LP e The Liverpool Limited Partnership, che al 31 dicembre 2019 risulta pari al 9,6% del capitale ordinario.

Nell’aprile 2018 Cassa Depositi e Prestiti è entrata nella compagine azionaria di TIM e all’Assemblea degli azionisti del 29 marzo 2019 ha partecipato con una quantità di azioni pari al 9,9% del capitale ordinario.

La struttura del Patrimonio Netto e il numero di azioni in circolazione sono riportati nel Bilancio Consolidato del Gruppo. Per maggiori informazioni su segnalazioni effettuate alla Consob riguardo a possessi azionari rilevanti si rimanda alla Relazione sulla Gestione del Gruppo TIM.

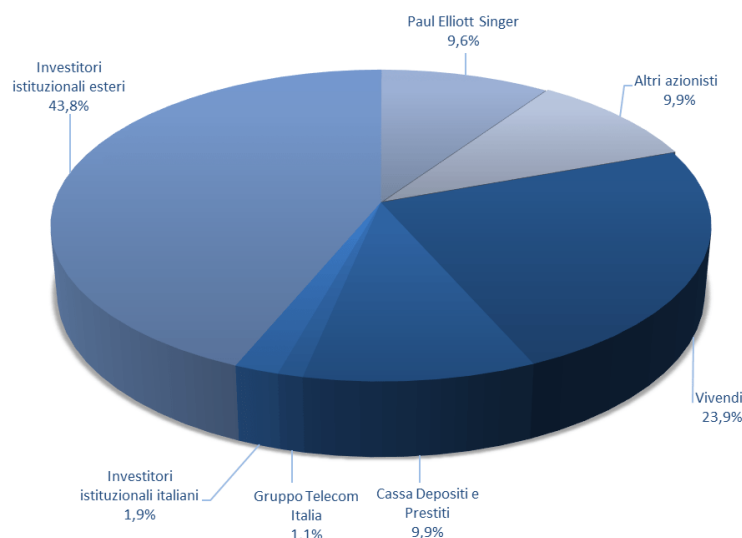
Nel corso del triennio 2017-2019, la quota di partecipazione al capitale ordinario TIM da parte di Vivendi S.A. risulta invariata, gli azionisti istituzionali estero, inclusi i fondi riconducibili a Paul Elliott Singer, sono diminuiti (-3,51 pp) così come gli azionisti istituzionali Italia (-2,2 pp) e altri azionisti (-4,3 pp). Le azioni detenute dal Gruppo sono rimaste invariate.

¹ Memoria ASSTEL (Audizione presso la IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni della CAMERA DEI DEPUTATI - Aprile 2019)

² Tecnologia che utilizza un sistema ibrido di collegamenti via cavo e senza filo per offrire servizi di connettività in banda larga e ultra larga.

³ Circa 1 milione di persone.

Composizione, in percentuale, del capitale azionario al 31 dicembre 2019



Valore economico prodotto e distribuito

Il Gruppo si pone l'obiettivo di raggiungere l'equilibrio tra le tre dimensioni:

- sostenibilità ambientale: mantenere la funzionalità dei sistemi ecologici, garantendo l'equilibrio tra l'utilizzo di risorse naturali e le attività aziendali;
- sostenibilità sociale: promuovere il principio di equità sia fra generazioni diverse, sia all'interno della stessa generazione;
- sostenibilità economica: mantenere il capitale e incrementarlo.

[GRI 102-7] La rendicontazione di quanto TIM fa per raggiungere quest'obiettivo avviene attraverso il Bilancio di Sostenibilità, che si sofferma soprattutto sulla sostenibilità ambientale e sociale e su quegli aspetti che hanno contemporaneamente valenza sociale e economica (ad esempio, la cura del cliente o la gestione dell'innovazione) e la Relazione Finanziaria Annuale, che discute in dettaglio della performance economica del Gruppo. Per dare una visione completa della sostenibilità del Gruppo, in Appendice sono riportati alcuni dati di sintesi della performance economica desumibili dalla Relazione Annuale. La distribuzione dei ricavi per prodotti e servizi e l'andamento della capitalizzazione e del debito del Gruppo sono riportati nella Nota "Ricavi" del Bilancio Consolidato e nella Relazione sulla Gestione del Gruppo TIM.

Di seguito si riporta il valore economico prodotto e distribuito agli stakeholder. Dal 2008 è stata adottata la modalità di presentazione raccomandata dalla Global Reporting Initiative, con opportuni adattamenti.

[GRI 201-1] Gruppo TIM – Valore economico prodotto e distribuito (milioni di euro).



[GRI 102-7] La seguente tabella mostra uno dei principali dati gestionali del Gruppo, l'andamento delle linee d'accesso dei servizi di telefonia fissa e mobile.

Gruppo TIM – Consistenza linee a fine periodo

(migliaia)	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
FISSO DOMESTICO			
Accessi fisici	17.136	18.212	18.995
Accessi BroadBand *	7.592	7.483	7.510
MOBILE DOMESTICO			
Consistenza linee	30.895	31.818	30.755
BRASILE			
Consistenza linee	54.447	55.923	58.634

*Dal 2019 non è più disponibile il dato totale di accessi BroadBand a fine periodo, ma il valore degli accessi BroadBand Tim Retail attivi. In tabella, per gli anni precedenti, sono esposte le consistenze ricalcolate in coerenza col nuovo criterio.

Comunità

TIM, con le sue reti, i suoi prodotti e le sue soluzioni tecnologiche, è uno dei grandi protagonisti dell'evoluzione verso un'economia digitale ed è per dimensione, capillarità e patrimonio infrastrutturale e tecnologico, pienamente integrata con il territorio e il tessuto sociale ed economico-produttivo.

Consapevole di questo ruolo strategico, TIM opera costantemente per gestire e innovare le sue infrastrutture e tecnologie, che mette al servizio del Paese, e a questo fine effettua rilevanti investimenti.

Le società del Gruppo intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali operano attraverso l'erogazione di servizi sempre più digitalizzati. In coerenza con tali obiettivi e con le responsabilità assunte verso i diversi stakeholder compresi i concorrenti che vengono riportati nel canale sostenibilità del sito www.telecomitalia.com, il Gruppo considera la ricerca e l'innovazione condizioni prioritarie di crescita e successo.

Compatibilmente con la propria natura di soggetti privati e le connesse esigenze di una gestione economicamente efficiente, le società del Gruppo tengono in considerazione, nelle scelte effettuate, la rilevanza sociale dei servizi di telecomunicazioni, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli.

Sicurezza e Gestione delle emergenze

Con l'obiettivo di assicurare la massima collaborazione, in tema di sicurezza e gestione delle emergenze e crisi, alle Istituzioni nazionali e locali e alle comunità colpite, TIM ha sottoscritto e attua le seguenti convenzioni:

- il “Protocollo d'intesa tra il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica per l'invio di informazioni d'emergenza nelle aree geografiche nazionali”;
- la “Convenzione tra l'Unità di Crisi del Ministero Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e gli operatori dei servizi di comunicazione elettronica per la fornitura del servizio di invio di messaggi ai cittadini italiani all'estero per i casi di emergenza”;
- la “Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore” con il Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza;
- il “Contratto per la fornitura di informazioni sulla localizzazione di sim card relative ad utenze di TIM” con il Corpo Nazionale Soccorso alpino e speleologico per la ricerca delle persone disperse in montagna.

Nel 2019, TIM è stata chiamata dal Dipartimento di Protezione civile e dal MiSE a collaborare alla progettazione, sperimentazione e attuazione del sistema IT-Alert, una nuova piattaforma tecnologica al servizio dell'allertamento, con un messaggio cell broadcast, di tutti i cittadini presenti in una zona interessata da uno specifico rischio naturale.

Inoltre, come previsto dalle leggi in materia, per quanto riguarda la formazione, al fine di:

- testare la validità della pianificazione d'emergenza e la capacità di risposta operativa del Sistema di Crisis Management aziendale,
- mantenere in uno stato di risposta immediata (readiness) il personale, le strutture e gli strumenti per la gestione delle emergenze,
- individuare, ove necessario, azioni di miglioramento sia dei processi aziendali interni, sia dei processi di interfaccia con gli stakeholders interessati (Istituzioni, comunità, clienti),

TIM, nel 2019, ha partecipato alle seguenti esercitazioni:

- “Ankon 2019” organizzata dal Ministero dell'Interno insieme alla Prefettura di Ancona sul rischio NBCR;
- “Exe Flegrei 2019”, organizzata dal Dipartimento di Protezione Civile, con l'obiettivo di aggiornare la pianificazione per il rischio vulcanico dell'area flegrea.

La partecipazione a queste esercitazioni è necessaria in quanto TIM, azienda erogatrice di “servizi essenziali”, fa parte del Sistema Nazionale di Protezione Civile (legge 225/1992) insieme alle altre componenti e strutture operative pubbliche/private e della Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile del Ministero dell’Interno.

Sempre nell’ambito della formazione, con l’obiettivo di contribuire al rafforzamento della cultura di prevenzione dei rischi e all’ampliamento della conoscenza dei comportamenti di sicurezza, TIM ha diffuso, all’interno e all’esterno del Gruppo, i contenuti della campagna “Io Non Rischio”, organizzata annualmente dal Dipartimento della Protezione Civile su tutto il territorio italiano ed inserita quest’anno nella “Settimana Nazionale della Protezione Civile”, nata da una specifica decisione governativa. Inoltre, la TIM Academy ha progettato e realizzato un corso on line sul “Crisis Management” destinato a tutti i Responsabili delle funzioni componenti i 20 operational crisis team di Difesa e Protezione Civile e a tutti i referenti presso le Istituzioni locali.

Infine, TIM ha assicurato la rappresentanza aziendale presso le Unità di Crisi istituzionali nazionali e locali sia in tempo di pace che in emergenza e ha garantito il soddisfacimento delle richieste di servizi e lo svolgimento delle azioni immediate, entro le 12 ore ed entro le 24 ore, previste dalla Direttiva del PCM 3.12.2008 “Indirizzi operativi per la gestione delle emergenze”.

Rapporti con le comunità locali

Oltre ai consueti rapporti con le Istituzioni nazionali, come descritto nel canale sostenibilità del sito www.telecomitalia.com, TIM si impegna quotidianamente affinché le relazioni con le Amministrazioni Regionali e gli enti locali siano durature e soddisfacenti, nel convincimento che solo in questo modo si possano creare le condizioni per lo sviluppo del territorio e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini, consentendo allo stesso tempo alle istituzioni e a TIM di raggiungere i rispettivi obiettivi.

In TIM esiste una funzione centrale interamente dedicata alla gestione delle relazioni con gli enti locali, che ha anche delle persone in pianta stabile sul territorio al fine di facilitare l’interlocuzione e la costruzione del rapporto con i soggetti pubblici. La funzione si avvale, altresì, di local authority accounts presenti sul territorio, figure specializzate nelle relazioni istituzionali su tematiche tecniche afferenti allo sviluppo delle reti fisse e mobili.

La funzione Rapporti con gli Enti Locali, tra i suoi compiti,

- realizza tutte le possibili azioni di natura istituzionale volte a facilitare lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile;
- recepisce le priorità di intervento dalle altre funzioni aziendali attraverso i Field Integration Committee¹;
- stabilisce le priorità e definisce le modalità di interazione con i soggetti pubblici alla luce delle esigenze raccolte;
- monitora costantemente le relazioni istituzionali esistenti e sviluppa in maniera sistematica il network di rapporti;
- contribuisce alla redazione di accordi con Regioni e Comuni;
- ascolta sistematicamente le richieste e le segnalazioni delle istituzioni locali e provvede al loro corretto indirizzamento presso le funzioni competenti all’interno di TIM;
- supporta le altre funzioni di TIM nella realizzazione di progetti territoriali;
- evita la nascita di contenziosi, soprattutto in riferimento ai temi di sviluppo delle reti;
- partecipa attivamente ai tavoli di lavoro intraoperatori nell’ambito delle Associazioni di categoria in seno a Confindustria.

Particolare attenzione viene posta alle organizzazioni che hanno a che fare con i temi relativi a:

¹ Comitati locali interni nei quali partecipano i direttori delle funzioni aventi articolazioni territoriali.

- sviluppo delle reti ultrabroadband fisse e mobili;
- digitalizzazione di servizi di pubblica utilità;
- impiego dei fondi pubblici;
- diffusione della cultura digitale.

Nel pieno rispetto dei principi di trasparenza e accountability, TIM risponde in modo flessibile alle richieste pervenute con qualunque modalità dalle istituzioni locali.

Le modalità di gestione dei progetti congiunti tra TIM e gli enti locali prevedono la definizione di ruoli e doveri di ciascuna parte, di meccanismi di controllo formali e strumenti di misurazione. TIM favorisce la costituzione di comitati di controllo congiunti, cioè, comitati formati da rappresentanti di tutte le parti coinvolte.

La composizione e gli obiettivi dei comitati sono definiti secondo le esigenze specifiche del progetto, e prevedono la presenza degli stakeholder senza alcun tipo di discriminazione, inclusa la discriminazione di genere. Il monitoraggio e l'interazione costante con i centri decisionali delle istituzioni locali avvengono attraverso incontri, audizioni, presentazione di documenti di posizionamento, partecipazioni ai workshop, ai lavori delle commissioni regionali e ai tavoli di lavoro specialistici. Inoltre, TIM organizza frequentemente iniziative di comunicazione su tematiche specifiche di interesse locale.

[GRI 413-1] Tra i temi principali, oggetto del dialogo con gli enti locali, nel corso del 2019, si evidenzia:

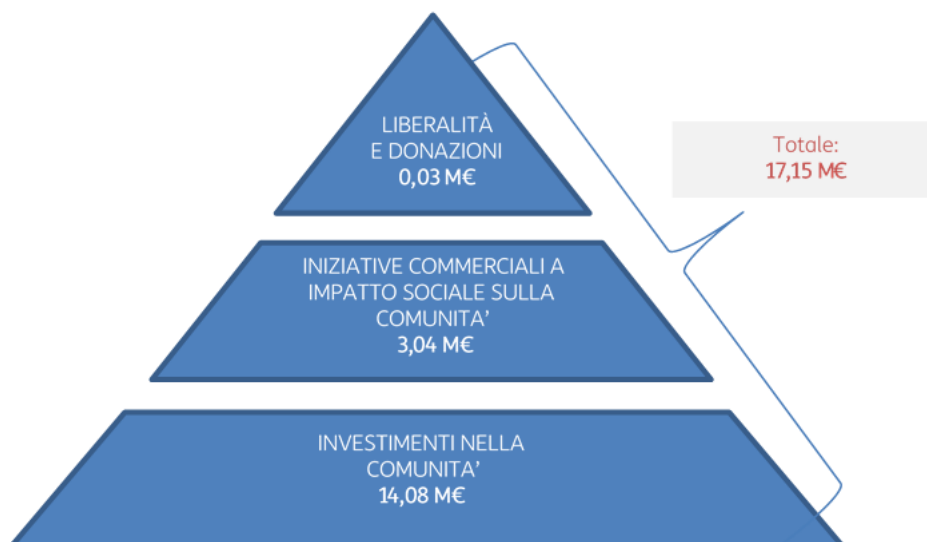
- sviluppo delle nuove reti ultrabroadband (NGAN¹), implementazione dello standard LTE e lancio della nuova tecnologia 5G;
- azioni di natura istituzionale verso le amministrazioni locali volte a favorire lo sviluppo della rete di telecomunicazione fissa e mobile;
- stipula di protocolli con gli Enti Locali per accelerare lo sviluppo delle reti di accesso di nuova generazione fisse e mobili;
- proposte di leggi regionali e di regolamenti comunali in materia di installazione di impianti di telefonia mobile e campi elettromagnetici al fine di rappresentare le esigenze aziendali (anche attraverso la presentazione di osservazioni, emendamenti e la partecipazione ad audizioni) in un'ottica di semplificazione e omogeneizzazione alle disposizioni nazionali di riferimento;
- proposte di regolamento scavi, al fine di uniformare l'iter autorizzatorio e la relativa disciplina a quanto previsto dalle norme nazionali, anche in ottica di semplificazione a livello locale;
- la rimozione di impianti di telefonia pubblica (cabine telefoniche) per la quale è stata anche prevista una fase d'ascolto dei cittadini nell'ambito della procedura concordata con l'AGCOM;
- la promozione di iniziative di digital transformation di TIM per favorire la conoscenza e la diffusione delle nuove tecnologie anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con i Comuni;
- la promozione della cultura digitale anche attraverso la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali; significativa la partecipazione prestata al lancio del progetto TIM "Risorgimento Digitale" nato con l'intento di supportare il processo di digitalizzazione del Paese e accelerare la diffusione delle competenze digitali nei cittadini italiani;
- la promozione dell'innovazione anche attraverso la realizzazione di accordi, protocolli, partnership con le pubbliche amministrazioni locali per favorire la realizzazione di smart cities e la sperimentazione e il lancio dell'offerta del servizio 5G;
- la redazione di 20 Policy Report regionali finalizzati a fare il punto sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali e infrastrutture di rete alla luce della politica di programmazione dei fondi comunitari 2014-2020;
- attività di gestione, coordinamento e monitoraggio a livello centrale e territoriale dei reclami pervenuti da parte delle Istituzioni locali.

[GRI 413-2] I possibili impatti negativi, dovuti esclusivamente agli scavi per canalizzazione o al posizionamento delle stazioni radio base, sono mitigati grazie all'utilizzo di tecnologie a basso impatto ambientale, quali le minitricce e grazie agli accordi preventivi con le comunità locali, ad esempio, sui luoghi dove posizionare le antenne.

¹ Next Generation Access Network.

Misurazione del contributo alla comunità

Il contributo del Gruppo alla comunità, calcolato tenendo in considerazione il London Benchmarking Group (LBG)¹ ammonta per il 2019 a circa 17,15 milioni di euro. I dati relativi al 2018 e 2017 sono disponibili sul sito web di Gruppo, canale sostenibilità.



Raccolte fondi

In un contesto nazionale e internazionale in cui si moltiplicano gli scenari di crisi e conflitto, a fronte di un sempre crescente numero di soggetti in stato di necessità ed emergenza, le raccolte fondi da privati rappresentano un fattore fondamentale di coesione e vicinanza “tra persone e persone”.

Da oltre 16 anni TIM è attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche o ambientali che supporta offrendo la possibilità di fare una donazione del valore di 1 o 2 euro mediante l’invio di un SMS e di 2,5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa a un numero dedicato. Ad affiancare questi tradizionali strumenti di donazione, nel 2019, è stato lanciato, primo in Europa, il sistema integrato “DonaconTIM”², che consente di effettuare donazioni solidali anche tramite un’APP e una piattaforma web dedicata.

Il nuovo Codice di Autoregolamentazione emanato da AGCom ha stabilito 60 numerazioni, distinte in 30 permanenti (della durata di un anno) e 30 temporanee (della durata di 20 giorni), disciplinate da un apposito listino prezzi. Le due numerazioni destinate alle emergenze continuano ad essere gratuite. Gli importi raccolti sono devoluti interamente, senza alcuna trattenuta, né da parte del fisco, né da parte di TIM per i costi sostenuti.

Nel 2019 sono state attivate 139 campagne solidali ed 1 emergenziale dedicata alla calamità che ha colpito a novembre la città di Venezia, per una raccolta di circa 11 milioni di euro. I fondi maggiori si raccolgono per le iniziative medico-scientifiche, seguite dalle iniziative socio-assistenziali in ambito nazionale, come, ad esempio, la violenza sulle donne.

Progetti di Cultura Digitale

In modo coordinato e complementare rispetto al percorso di infrastrutturazione tecnologica del Paese, TIM si propone di aumentare l’alfabetizzazione digitale della popolazione e valorizzare delle eccellenze del Paese attraverso le potenzialità offerte dalla rete.

¹ Il LBG, fondato nel 1994, è un’associazione a cui aderiscono oltre 150 grandi società internazionali e rappresenta lo standard di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende a favore della comunità. In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l’impegno del Gruppo nei confronti della comunità, i contributi erogati sono stati suddivisi in tre categorie (Liberalità, Investimenti nella comunità, Iniziative per la comunità), utilizzando la consueta rappresentazione a piramide. Per ulteriori informazioni si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com dove sono disponibili maggiori dettagli relativi ai dati dell’ultimo triennio. Come riferimento per la predisposizione del prospetto di determinazione del valore economico generato e distribuito si sono considerate le linee guida LBG. Il grafico costituisce informativa aggiuntiva rispetto agli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.

² Ulteriori informazioni su DonaconTIM sono contenute nel prossimo paragrafo “Progetti di Cultura Digitale” di questo capitolo.

Le **competenze digitali** rappresentano uno dei principali fattori di vantaggio competitivo delle economie degli ultimi due decenni, come evidenziato in molti lavori realizzati dall'OCSE o promossi dalla CE. Su questo tema l'Agenda Digitale chiede ai Paesi di intervenire per ampliare la conoscenza degli strumenti digitali e aumentare il numero di persone in possesso di competenze digitali evolute anche attraverso la diffusione di tecnologie ICT nelle scuole. In questa prospettiva, gli istituti scolastici devono compiere un cambiamento radicale sia del modo di progettare e proporre l'offerta formativa, sia del modo di rapportare alunni, insegnanti e famiglie. Proprio per l'importanza data al tema, la CE monitora costantemente la velocità dell'introduzione delle tecnologie digitali nelle scuole e nei processi didattici.

Dal 2016 TIM promuove **ScuolaDigitaleTIM**. Negli anni scolastici 2016/2017 e 2017/2018 il progetto aveva l'obiettivo di avvicinare i docenti della scuola di ogni ordine e grado agli strumenti digitali, per offrire loro una visione d'insieme sulle applicazioni tecnologiche che aggiungono valore e nuove opportunità alla didattica. Nel biennio si sono tenuti oltre 200 incontri su tutto il territorio italiano, con la partecipazione di oltre 4.500 insegnanti. Per l'anno scolastico 2018/2019 il progetto ha avvicinato i ragazzi della scuola secondaria di primo grado ai concetti chiave delle nuove tecnologie, all'Internet of Things, alla Robotica, stimolando la creatività e la passione degli studenti e trasformandoli da fruitori di tecnologia passivi a utilizzatori consapevoli e attivi. Sono stati 3.000 i ragazzi coinvolti in aula nel corso dell'anno scolastico, e la piattaforma web scuoladigitale.tim.it ha contato 54.000 visitatori unici, oltre 92.000 pagine visitate e circa 10.000 visualizzazioni delle video-lezioni. Per l'anno scolastico 2019/2020, la nuova edizione di ScuolaDigitaleTIM proporrà, nelle scuole del territorio nazionale ed in particolare nelle regioni che contano un minor numero di iscritti alle facoltà STEM¹, un percorso formativo incentrato sull'uso del digitale ed in particolare sul coding. Gli studenti saranno coinvolti in laboratori pratici dove potranno sperimentare un primo approccio al pensiero computazionale e al creative learning affrontando vere e proprie sfide, secondo la modalità del learning by gaming, su temi legati alla sostenibilità ambientale, all'uso consapevole del web e alle potenzialità offerte dalle nuove reti 5G. Come nelle passate edizioni il percorso formativo sarà fruibile on-site, con incontri pianificati nelle scuole e on-line attraverso la piattaforma scuoladigitale.tim.it. Inoltre, per stimolare ulteriormente gli studenti e per rafforzare il ricordo e l'esperienza, l'iniziativa prevede un contest aperto sia ai ragazzi coinvolti dalle lezioni in aula sia coloro i quali hanno seguito le attività fruibili on-line.

DonaconTIM è il nuovo ecosistema solidale digitale di TIM, che si affianca alla tradizionale modalità di donazione telefonica con numerazione solidale, per sostenere ancora di più e meglio i progetti delle organizzazioni no-profit con finalità umanitarie, scientifiche o ambientali, nonché alle emergenze nazionali e internazionali. DonaconTIM si compone infatti di un portale web, donacontim.gruppotim.it, e una app, che permettono di scegliere tra diverse campagne di raccolta fondi e donare in modo semplice e sicuro. Nel 2019 DonaconTIM ha raccolto oltre 410.000 euro da poco meno di 300 donatori.

Inoltre, anche nel 2019, TIM ha messo a disposizione di **Dynamo Camp**, che ospita gratuitamente ogni anno 200 famiglie e 1.300 ragazzi dai 6 ai 17 anni affetti da gravi patologie, alcuni dei propri asset (tecnologia, project management e risorse umane) per il progetto di Radio Dynamo, una web radio (radiodynamo.it) che rappresenta una delle più apprezzate attività di animazione interne al Camp, e anche una delle maggiori attività del programma di outreach, cioè Dynamo fuori dal Camp, che consente di raggiungere tutto l'anno moltissimi ragazzi che, per diverse ragioni, non possono andare al Camp.

Le società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali e educative orientate alla valorizzazione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita. In questo contesto, la missione di **Fondazione TIM** (FTIM) è promuovere la cultura del cambiamento e dell'innovazione digitale, favorendo l'integrazione, la comunicazione e la crescita economica e sociale.

Analogamente, la strategia d'investimento sociale di TIM Participações mira a favorire l'inclusione sociale delle fasce svantaggiate della popolazione brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di progetti educativi che rafforzino il concetto di "impresa senza frontiere" anche all'interno della sfera sociale. Con tale spirito, nel 2013 è stato fondato l'**Instituto TIM**.

¹ STEM: dall'inglese Science, Technology, Engineering and Mathematics (in precedenza anche SMET), è un termine utilizzato per indicare le discipline scientifico-tecnologiche (scienza, tecnologia, ingegneria e matematica) e i relativi corsi di studio.

L'impegno di Fondazione TIM

Le società del Gruppo sono particolarmente attente alle esigenze delle comunità in cui operano e realizzano iniziative e progetti di ampio respiro finalizzati al loro sviluppo sociale ed economico. La missione di Fondazione TIM (FTIM) è promuovere la cultura del cambiamento e dell'innovazione digitale, favorendo l'integrazione, la comunicazione e la crescita economica e sociale. FTIM può operare, in Italia e all'estero, nei modi e con gli strumenti che vengono, di volta in volta, ritenuti idonei per il conseguimento degli scopi statutari.

Coerentemente con la missione sono state individuate quattro aree d'intervento

- **Istruzione:** innovare didattica e istruzione promuovendo iniziative volte, sia all'aggiornamento tecnologico della scuola italiana, sia all'innovazione profonda di metodologie e strumenti didattici.
- **Cultura dell'innovazione:** un programma di attività non convenzionali nel mondo delle fondazioni, per la diffusione della cultura dell'innovazione, diventandone un punto di riferimento.
- **Social Empowerment:** gli enti senza scopo di lucro, sono imprese. FTIM promuove non solo un migliore utilizzo delle nuove tecnologie, ma capacità di gestione ed efficienza, per aiutare sempre più a fare "bene il bene".
- **Patrimonio storico-artistico:** Il patrimonio artistico italiano rappresenta l'eccellenza della "tecnologia del passato". FTIM vuole contribuire alla sua valorizzazione ed alla fruizione pubblica attraverso la tecnologia del presente.

Le attività della Fondazione si svolgono secondo i criteri riportati di seguito:

MODALITA'	OBIETTIVI STRATEGICI	SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI
FTIM persegue i propri obiettivi attraverso assegnazione di contributi a progetti proposti da soggetti e istituzioni terzi senza fini di lucro , secondo requisiti stabiliti dal CdA. A partire dal 2015 FTIM si pone anche come soggetto operativo, gestendo alcuni progetti in proprio.	FTIM persegue la diffusione della cultura dell'innovazione, per favorire la solidarietà e lo sviluppo civile, culturale ed economico e si impegna a lavorare per un'Italia sempre più digitale, avanzata e competitiva, per migliorare le condizioni di vita delle persone. Questo si traduce nella realizzazione di progetti innovativi volti alla promozione e alla diffusione di tematiche scientifiche e tecnologiche e nello sviluppo di modelli, strumenti tecnologici e sistemi a sostegno delle associazioni senza scopo di lucro.	La selezione avviene tenendo conto dell'impatto sociale dei progetti, che devono essere misurabili, sostenibili e replicabili. Il sistema di monitoraggio viene definito in funzione delle caratteristiche e degli obiettivi specifici di ogni progetto. E' richiesto sia all'interno dei bandi sia nei progetti selezionati direttamente e rappresenta uno dei requisiti di ammissibilità, oltre che un parametro di valutazione.

Nel 2019 FTIM ha concentrato le proprie risorse su alcuni importanti progetti che le hanno consentito, puntando sempre di più sull'innovazione tecnologica, di migliorare le soluzioni individuate, ampliare la numerosità dei destinatari degli interventi e ricercare un maggiore effetto moltiplicativo -grazie anche alla spinta verso soluzioni open source- dell'impatto positivo sulla nostra comunità-Paese.

Nell'**area Istruzione** FTIM, CNR-ITD¹ e ANP² hanno lanciato la piattaforma TRIS.2, il primo I-MOOC³ per formare gli insegnanti di tutte le scuole italiane sulla gestione di una classe ibrida inclusiva, ovvero una classe fisica con uno studente impossibilitato alla frequenza collegato da casa. Contestualmente è stato firmato un Accordo quadro con il MIUR per promuovere la partecipazione al corso e monitorare i risultati della sua applicazione.

Sempre nell'area Istruzione, è proseguita la collaborazione tra FTIM e **Accademia della Scala** per valorizzare e diffondere l'operato di una delle eccellenze italiane e innovare la formazione per tramandare mestieri tradizionali e preziosi attraverso l'utilizzo di tecnologie più innovative, favorendo i giovani talenti e avvicinando i giovani al mondo dell'Opera. Maggiori informazioni sono reperibili sul sito di FTIM (www.fondazionetim.it).

¹ CNR-ITD: Consiglio Nazionale delle Ricerche-Istituto delle Tecnologie didattiche.

² ANP: Associazione Nazionale Dirigenti Pubblici e Alte Professionalità della Scuola.

³ MOOC: Massive Open Online Courses, ovvero corsi online aperti a tutti

Ancora nell'area Istruzione, FTIM e Università di Camerino, con il progetto **Python@Camerino** hanno collaborato nelle attività di ripresa in seguito agli eventi sismici che hanno sconvolto il Centro Italia nel 2016. Il progetto ha incluso l'allestimento di un laboratorio didattico permanente, con dotazioni per la formazione e la ricerca della sezione di Informatica dell'ateneo.

È arrivato a conclusione **Net4Neet**, il progetto con InnovaFiducia che ha realizzato, coinvolgendo un gruppo di ragazzi, un prototipo di piattaforma con lo scopo di far dialogare i giovani con il mondo del lavoro e viceversa e costruire una community di riferimento per contrastare il rischio di esclusione sociale.

In ambito **valorizzazione del patrimonio storico e artistico**, nel 2015 FTIM ha firmato una convenzione con il Comune di Roma che prevede un finanziamento di 6 milioni di euro per il restauro del Mausoleo di Augusto, un imponente monumento funerario del I secolo a.C.

Alla convenzione sul restauro si aggiunge un accordo di valorizzazione e multimedialità, sempre in accordo con il Comune, ma direttamente eseguita da FTIM, pari a 2 milioni di euro. La conclusione dei lavori è prevista per dicembre del 2021. Tutte le informazioni sul progetto (che ha ricevuto molti premi nazionali e internazionali) sono presenti sul sito <http://www.mausoleodiaugusto.it/>.

Nell'area Patrimonio storico artistico FTIM ha proposto il bando "L'arte che accoglie: inclusione nei musei attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative", mirato alla realizzazione di soluzioni basate su tecnologie innovative, accessibili, efficaci ed efficienti al fine di rendere fruibili a tutti le opere d'arte all'interno dei musei. Hanno partecipato al Bando 63 Enti (in qualità di capofila o partner) e sono stati presentati 42 progetti, sono in corso le valutazioni per l'assegnazione dei vincitori.

Anche nel 2019 FTIM ha aperto il bando interno "TIMPEOPLE for Good", l'iniziativa a sostegno dei migliori progetti proposti dalle persone del Gruppo TIM.

Nell'ambito dell'area **Social Empowerment**, FTIM conferma il suo impegno decennale a fianco delle persone con DSA. Un programma pluriennale che ha permesso la realizzazione di protocolli di screening, campus informatici, libri digitali e la diffusione di un approccio più inclusivo nelle scuole. Dislessia Amica Livello Avanzato, progetto avviato nel corso dell'anno scolastico 2018/2019, ha l'ambizione di arrivare a certificare l'85% delle scuole italiane come Amiche della Dislessia, attraverso un percorso e-learning gratuito per tutti i docenti, dalla materna alla secondaria superiore, con moduli formativi mirati alle specificità della didattica nei diversi gradi scolari.

Consapevole che l'inclusione parte dalla conoscenza e dalla comprensione di un problema, FTIM anche nel 2019 ha realizzato una importante campagna di comunicazione digitale per il World Dyslexia Day: creare un ambiente più inclusivo, facendo cultura sul tema dei disturbi specifici dell'apprendimento con una campagna che permette a tutti di immedesimarsi in chi convive con queste difficoltà.

Ancora in area Social Empowerment, FTIM torna a rivolgersi ai disturbi della comunicazione e del neurosviluppo con due iniziative importanti. Smart@pp 2.0, che prevede la realizzazione di una piattaforma per la formazione di educatori ed insegnanti all'osservazione dello sviluppo e all'uso di strategie educative privilegiate per bambini con anomalie dello sviluppo, da applicare nei nidi e nelle scuole materne; e nel campo dell'autismo, aprendo il bando "Liberi di comunicare. Tecnologie intelligenti per superare le barriere dell'autismo". Un bando che intende valorizzare il ruolo delle tecnologie più innovative per la messa a punto di soluzioni efficaci, adattive e durevoli rispetto ai bisogni delle persone con autismo.

Infine, sempre in area Social Empowerment, si avvia a conclusione il progetto SmarTevere, con Agenda Tevere Onlus: un percorso di crescita sostenibile, di tutela ambientale e culturale e di rigenerazione urbana e sociale del fiume Tevere con l'obiettivo è restituire il fiume alla città e trasformarlo in un luogo di condivisione.

Nell'area **Cultura dell'Innovazione** è partito Unistem Reloaded, che si svolgerà nel corso del biennio 2019-2020, un'azione congiunta, tra FTIM e il Centro UniStem dell'Università degli Studi di Milano, per ispirare i ragazzi nella scelta di percorsi formativi e professionali nel campo della scienza e della tecnologia, promuovendo la diffusione di informazioni scientifiche attendibili e verificabili in modo stimolante e divertente, assicurando che i risultati perseguiti abbiano un reale impatto/ricaduta. In tale ambito è stato creato Unistem Tour, un progetto biennale dedicato agli studenti delle scuole

superiori, che percorrerà in due anni tutto il Paese, dal nord al sud alle isole, con 30 tappe che porteranno nelle scuole alcuni tra i "numeri uno" del mondo scientifico italiano, raggiungendo migliaia di ragazzi tra i 16 e i 19 anni.

L'Instituto TIM

Nel 2013 è stato fondato l'Instituto TIM al fine di impostare strategie e mettere in campo risorse per la diffusione di scienza e innovazione a supporto dello sviluppo della collettività in Brasile, in particolare attraverso la tecnologia mobile.

Sono state individuate quattro aree d'intervento sulle quali sviluppare progetti:

- education/insegnamento
- application
- lavoro
- inclusione sociale

Le attività di Instituto TIM si svolgono secondo i criteri riportati di seguito:

MODALITA'	OBIETTIVI STRATEGICI	SELEZIONE E CONTROLLO PROGETTI
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con organizzazioni, Istituzioni e enti pubblici e privati. • Software gratuito/open source technologies e materiali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di progetti educativi per l'inclusione sociale di giovani e adolescenti. • Realizzazione di progetti di formazione per incentivare l'uso quotidiano del web e del mobile come strumenti di sviluppo e inclusione sociale. 	<ul style="list-style-type: none"> • La selezione dei progetti avviene in base alla loro rispondenza alle strategie e ai requisiti aziendali. • Il controllo delle iniziative e loro valutazione finale avviene a posteriori. Per ciascun progetto viene redatto un report in cui viene fornita una descrizione dettagliata dell'iniziativa e i risultati raggiunti, anche in termini quantitativi.

Le iniziative dell'Instituto TIM hanno già raggiunto tutti i 26 stati Brasiliani e il Distretto Federale, a vantaggio di oltre 700.000 persone.

Di seguito alcuni esempi di progetti realizzati.

O Círculo da Matemática do Brasil (Il Circolo dei Matematici Brasiliano)

Uno dei maggiori ostacoli che si frappone al progresso scientifico e tecnologico in Brasile è lo scarso livello dell'insegnamento della matematica nelle scuole. Secondo il Ministero dell'istruzione, solo il 42% degli studenti di terza elementare è capace di eseguire semplici operazioni aritmetiche come addizioni e sottrazioni. Nel PISA¹ del 2018, il Brasile, considerati i risultati ottenuti in matematica dai suoi studenti, si è posizionato solo al 70° posto in una classifica che interessava 79 nazioni. Focalizzando l'attenzione sui primi anni della scuola primaria, il progetto O Círculo da Matemática do Brasil, in collaborazione con i suoi fondatori, i professori Bob ed Ellen Kaplan dell'Università di Harvard, introduce nel Paese l'approccio del Circolo della Matematica, perfezionando e adattandone i contenuti alla realtà brasiliana. Avviato nel 2013, il progetto ha coinvolto circa 25.000 studenti e 4.500 insegnanti di 29 città.

¹ Programma Internazionale per la valutazione dell'allievo.

TIM Tec

Ampliare l'offerta di corsi di educazione professionale e tecnologica è una delle priorità del Governo Brasiliano. Nel 2011 il governo ha dato il via al PRONATEC¹ che attualmente registra circa 6 milioni di iscritti. Una delle iniziative del PRONATEC è la Rete e-TecBrasil, che offre gratuitamente corsi tecnici e di formazione o qualificazione professionale a distanza.

TIM Tec, è una piattaforma per corsi a distanza che usa il concetto del MOOC². Questi corsi, realizzati e resi disponibili gratuitamente sulla piattaforma, sono destinati agli studenti delle scuole superiori e degli istituti tecnici. Chiunque può registrarsi per seguire i corsi che insegnano a programmare le lingue, i database, i siti web, la progettazione dei giochi e molte altre cose ancora. Ci sono anche corsi destinati agli insegnanti delle scuole elementari e a migliorare le capacità considerate basilari per la formazione di qualsiasi professionista, come ad esempio scrivere testi. La tecnologia e i contenuti della piattaforma TIM Tec sono condivisi con Istituti Federali di Educazione, Scienza e Tecnologia con l'appoggio della Segreteria di Educazione Professionale e Tecnologica del Ministero dell'Educazione (SETEC/MEC). L'Istituto TIM supporta gli Istituti Federali nel processo di installazione e utilizzo della piattaforma. Attualmente la piattaforma offre 30 corsi con circa 60.000 studenti iscritti.

Busca Ativa Escolar – Instituto TIM and UNICEF

In Brasile ci sono 3,8 milioni di bambini e adolescenti che non vanno a scuola. Si tratta di giovani di età compresa tra i 4 e i 17 anni che sono privati dei diritti garantiti dalla Costituzione e delle opportunità di crescita di cui avranno bisogno nella loro futura vita da adulti. Per garantire il diritto all'istruzione, il Fondo delle Nazioni Unite per l'infanzia (UNICEF) ha lanciato l'iniziativa Fora da Escola Não Pode! (Fuori dalla scuola non si può!) per combattere l'abbandono scolastico.

Nel 2014, l'Istituto TIM ha avviato una collaborazione con l'UNICEF per creare Busca Ativa Escolar, una piattaforma software gratuita che incentiverà e faciliterà il compito dei comuni di ricercare attivamente quei 3,8 milioni di bambini e adolescenti. L'obiettivo è di offrire ai dirigenti pubblici un approccio innovativo per raggiungere i bambini che non frequentano la scuola attraverso le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC).

Questa soluzione tecnologica migliora il coordinamento tra diverse aree di governo, poiché tutti hanno accesso allo stesso database. Il sistema consente a ogni comune di verificare se ci sono bambini che non entrano a scuola, di incrociare le informazioni usando dei filtri, di individuare le richieste più frequenti, di ordinarle in base al quartiere o alla fascia d'età e di controllare i casi aperti e risolti. Grazie a queste informazioni di qualità, i dirigenti pubblici hanno più strumenti per monitorare la situazione e prendere decisioni su come gestire l'abbandono scolastico nel loro comune. Attualmente, i comuni brasiliani registrati sulla piattaforma sono oltre 3.000.

Ulteriori informazioni sui programmi e le iniziative dell'Istituto TIM sono disponibili nel Report di sostenibilità di TIM Participações ed al sito <https://en.institutotim.org.br/>.

Corporate Governance

[GRI 102-18] [GRI 102-19] [GRI 102-24] Il sistema di governance di TIM S.p.A. è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) ed uno di controllo (Collegio Sindacale). Il Consiglio di Amministrazione è nominato dall'Assemblea degli Azionisti sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario³. [GRI 102-22] [GRI 102-24] L'unico stakeholder rappresentato in Consiglio è quindi l'azionariato. L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti e le modalità di esercizio.

Lo Statuto di TIM richiede che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei Consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore.

Lo Statuto di TIM prevede che almeno la metà dei candidati tratti dalla lista di maggioranza ed almeno la metà di quelli tratti dalle liste di minoranza siano in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dalla legge, con il risultato che il

¹ Programma Nazionale di Accesso all'Educazione Tecnica e all'Impiego.

² MOOC: Massive Open Online Courses, ovvero corsi online aperti a tutti.

³ ovvero la diversa misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob.

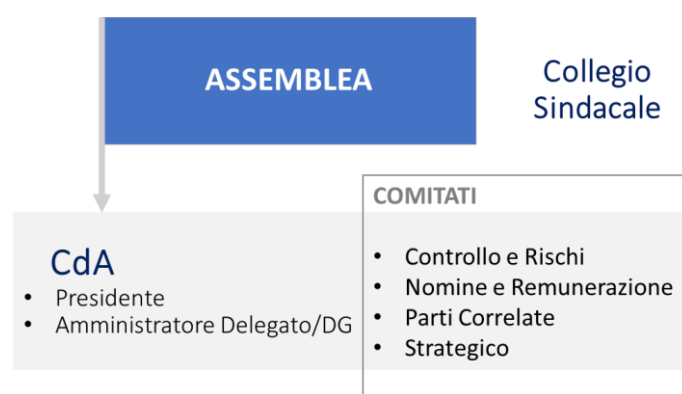
numero dei consiglieri indipendenti di TIM risulta superiore a quello previsto dalla normativa. I requisiti di qualificazione dell'indipendenza degli Amministratori sono stabiliti dal (TUF)¹ e dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, a cui TIM aderisce.

Dal 1° gennaio 2020, con l'entrata in vigore della Legge 27 dicembre 2019 n. 160, è previsto un aumento della percentuale di "quote rosa" presenti negli organi sociali delle quotate, che passano da un terzo (come previsto nello statuto di TIM) a due quinti degli eletti. Ciò comporterà un adeguamento dello statuto, che dovrà recepire la nuova previsione legislativa, ma non avrà effetti sulla composizione del Consiglio di Amministrazione TIM, che già rispetta tale proporzione, essendo attualmente presenti 6 componenti di genere femminile su un totale di 15 consiglieri.

[GRI 102-22] Il Consiglio di Amministrazione in carica a partire dal 4 maggio 2018 è composto da 15 membri, di cui 12 indipendenti. Sul sito internet della società (telecomitalia.com) alla voce Il Gruppo/Consiglio di Amministrazione/Composizione sono riportati per ciascun amministratore il ruolo, la nazionalità, la data di nomina, la lista di presentazione, l'eventuale indipendenza e l'appartenenza a comitati endoconsiliari; nella pagina internet del Consiglio di Amministrazione è altresì disponibile il curriculum vitae di ciascun componente. Le competenze dei Consiglieri spaziano dalla preparazione specifica nel settore TLC ai media e contenuti, dalle fusioni e acquisizioni al risk management e al top management in grandi aziende. Maggiori dettagli sono disponibili sul sito telecomitalia.com. [GRI 102-31] Nel 2019 si sono tenute 13 riunioni del Consiglio di Amministrazione.

[GRI 102-27] I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui TIM opera, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano workshop sulle nuove tecnologie e incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. Nel corso del 2019 i consiglieri sono stati anche coinvolti in incontri formativi sulla sostenibilità, in particolare a dicembre 2019 si è tenuto un incontro con il prof. Enrico Giovannini, Portavoce di ASviS². [GRI 102-18] [GRI 102-24] I Comitati sono costituiti e rinnovati con l'obiettivo di: supportare e monitorare l'attuazione delle strategie nonché lo sviluppo dei piani e dei risultati; garantire il coordinamento complessivo delle azioni di business ed il governo delle relative tematiche trasversali; rafforzare le necessarie sinergie operative tra le diverse funzioni coinvolte nei processi tecnologici, di business e di supporto; favorire lo sviluppo integrato dei processi di innovazione del Gruppo.

Attualmente i comitati costituiti all'interno del Consiglio sono il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione, il Comitato Parti Correlate e il Comitato Strategico. Ciascun Comitato è dotato di un proprio regolamento nel quale vengono descritte la composizione e le modalità di nomina dei componenti e le modalità di funzionamento: i regolamenti sono disponibili sul sito telecomitalia.com.



[GRI 102-28] Per l'esercizio 2019 il processo di autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, è stato effettuato con il supporto del consulente Egon Zehnder. La board review viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale. Le modalità e i risultati dell'assessment sono illustrati nella Relazione Governo Societario (RGS). Nell'autovalutazione del 2019 non sono state affrontate tematiche di sostenibilità.

¹ Testo Unico della Finanza.

² <https://asvis.it/>

[GRI 102-19] [GRI 102-20] [GRI 102-23] [GRI 102-26] Il Consiglio di Amministrazione del 27 giugno 2019 ha preso atto delle dimissioni del Sig. Amos Genish al posto del quale è stato cooptato in Consiglio Sig. Franck Cadoret.

Dal 1 agosto 2019 il Consigliere Cadoret fa parte del Comitato Strategico.

Il Consiglio di Amministrazione del 21 ottobre 2019 ha nominato Salvatore Rossi Presidente del CdA dopo che il Presidente Fulvio Conti si era dimesso in data 26 settembre 2019.

Oltre ai poteri di legge e di Statuto, al Presidente (che partecipa di diritto al Comitato Strategico) è attribuito il governo della Fondazione TIM.

Tra le deleghe e i poteri attribuiti all'Amministratore Delegato si menzionano la responsabilità complessiva della Società e delle attività di amministrazione, la responsabilità di sviluppo e attuazione dei Piani strategici, industriali e finanziari e tutte le responsabilità organizzative per garantire la gestione e lo sviluppo del business in Italia e Sud America oltre [GRI 102-32] alla responsabilità delle attività di sostenibilità, inclusa la redazione del Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

[GRI 102-19] [GRI 102-20] Il sistema di deleghe dei poteri (da parte dell'Amministratore Delegato ai suoi riporti e da questi ai rispettivi collaboratori) è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui vengono attribuite (Conferimento e Revoca Procure) e i controlli periodici a cui sono sottoposte. La materia della sostenibilità è affidata al responsabile della Funzione Administration & Financial Statements and Sustainability Reporting a cui riporta la funzione Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship. I primi riporti organizzativi possono a loro volta delegare determinati poteri a loro collaboratori; [GRI 102-21] in particolare, sono conferite in questo modo le deleghe per la gestione dei rapporti con gli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti ecc., elencati nel paragrafo Stakeholder Engagement del presente documento).

[GRI 102-25] La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate¹ redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è sistematicamente aggiornata (l'ultima revisione è del 24 luglio 2018) ed è disponibile sul sito internet della società (<https://www.telecomitalia.com/tit/it/about-us/governance-system/regulations.html>) ed illustrata in RGS (Interessi degli amministratori e operazioni con parti correlate). La disclosure delle eventuali operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, nel capitolo Operazioni con parti correlate.

In data 16 ottobre 2017 e 2 novembre 2017 la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha emanato dei provvedimenti assunti sulla base della istruttoria in tema di esercizio dei poteri derivanti dalla disciplina della c.d. Golden Power. Nel 2019 il Legislatore, in aggiunta, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 5 settembre, ha imposto l'esercizio dei poteri speciali con riferimento alle forniture di tecnologia 5G con produzione extra-europea. Maggiori dettagli sono contenuti nel Bilancio Consolidato di Gruppo.

[GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11] Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire - attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi - una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (tra l'altro, quelli operativi, di *compliance*, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo.

L'istituzione e il mantenimento del sistema di controllo interno sono affidati all'Amministratore Esecutivo e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della società per l'ambito di competenza, così da assicurare l'adeguatezza complessiva del sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari. Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è illustrato in RGS. Il sistema di controllo interno si completa con il c.d. "Modello Organizzativo 231", vale a dire un modello di organizzazione e gestione, adottato ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 volto a prevenire la commissione dei reati che possono comportare una responsabilità della società.

¹ Per "parte correlata" di TIM si intendono le entità fisiche o giuridiche correlate a TIM ai sensi del Regolamento Consob. La Procedura si applica anche ai partecipanti a patti parasociali rilevanti ai sensi dell'art. 122 del TUF che disciplinano la candidatura alla carica di Consigliere di Amministrazione della Società, là dove dalla lista così presentata sia risultata tratta la maggioranza dei Consiglieri nominati. Maggiori dettagli sono disponibili in "Operazioni con le parti correlate" della Relazione sulla Gestione.

[GRI 102-33] [GRI 102-34] [GRI 102-17] Dal mese di novembre 2015 è in vigore in TIM la procedura segnalazioni (“Procedura Whistleblowing”¹), che prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni - comprese quelle di competenza del Collegio Sindacale, anche nel suo ruolo di Organismo di Vigilanza 231 - tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere dalla intranet aziendale. Dal 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo. Le segnalazioni possono essere effettuate da qualsiasi dipendente, collaboratore, consulente, prestatore di lavoro, nonché terzo in rapporti d'affari con il Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo anonimo.

[GRI 102-17] [GRI 103-1] Come evidenziato nell'art. 4 del Codice Etico e di Condotta di Gruppo, richieste di chiarimenti sulla correttezza di comportamenti propri o altrui - ai fini della piena osservanza del Codice e dei suoi valori - devono essere indirizzati al responsabile della Direzione Audit di TIM S.p.A. o al responsabile della funzione Audit della società estera del Gruppo direttamente interessata, nel rispetto di specifiche procedure interne.

[GRI 102-17] Alle stesse figure, avvalendosi della procedura di Whistleblowing, i destinatari del Codice e quanti vi hanno aderito devono segnalare tempestivamente:

- eventuali violazioni, richieste o induzioni alla violazione di norme di legge o regolamento, di prescrizioni del Codice, di procedure interne, con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo;
- ogni irregolarità o negligenza nella tenuta della contabilità, nella conservazione della relativa documentazione, nell'adempimento degli obblighi di reportistica contabile o gestionale interna delle società del Gruppo.

Nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione ed è in ogni caso assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge. Nessun destinatario del Codice, collaboratore o terzo in rapporti di affari con il Gruppo, può essere soggetto a sanzioni o, comunque, può essere discriminato qualora rifiuti il compimento di atti o l'adozione di comportamenti ritenuti in buona fede in violazione del Codice, anche se tale rifiuto abbia determinato la perdita di un affare o altra conseguenza pregiudizievole per il business aziendale e/o di Gruppo.

In Brasile TIM Participações utilizza un sistema di gestione automatizzata -end to end- delle segnalazioni, accessibile via intranet ed anche dal sito internet della società, protocollando automaticamente ogni segnalazione ricevuta e permettendo al denunciante di seguire lo stato di avanzamento di ogni caso.

[GRI 102-34] Nel 2019, attraverso la procedura Whistleblowing sono arrivate 165 segnalazioni in Italia e 927 *in Brasile*. Il capitolo Diritti Umani del presente report illustra le segnalazioni pervenute relative a presunte violazioni dei Diritti Umani e del lavoro. Nella Relazione del Collegio Sindacale viene indicato il numero di segnalazioni pervenute al Collegio Sindacale e viene fornito un resoconto sugli accertamenti svolti dal Collegio stesso.

[GRI 102-35] [GRI 102-36] La politica sulla remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione è definita in linea con le norme di legge e le previsioni statutarie in base alle quali:

- [GRI 102-37] l'Assemblea degli Azionisti determina il compenso globale annuo lordo del Consiglio di Amministrazione (non anche degli amministratori muniti di particolari cariche: Presidente e Amministratore Delegato); si esprime sulla prima sezione della Relazione sulla Remunerazione (RR); delibera in merito ai piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari;
- il Consiglio di Amministrazione delibera, su proposta del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sul riparto del compenso determinato dall'Assemblea (quando stabilito in un importo complessivo per l'organo nella sua collegialità); definisce, sempre su proposta del Comitato, la politica di remunerazione degli Amministratori Esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche. Il Consiglio di Amministrazione è inoltre responsabile della formulazione di proposte all'Assemblea sui piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari nei confronti di amministratori e dipendenti e della predisposizione della RR.

Al fine di assicurare che le scelte effettuate in materia di remunerazione siano adeguatamente istruite, conformi alle regole di trasparenza e di rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse, il Consiglio di Amministrazione si avvale

¹ La citata Procedura è stata aggiornata, anche a seguito dell'entrata in vigore della legge 30 novembre 2017, n.179 “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”, e pubblicata il 28 gennaio 2019.

del supporto del Comitato per le Nomine e la Remunerazione. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato (alle cui riunioni interviene il Presidente del Collegio Sindacale o, in caso di sua impossibilità, altro Sindaco da lui designato) si avvale della collaborazione delle competenti strutture della Società e può avvalersi del supporto di consulenti esterni che non si trovino in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio.

[GRI 102-35] Fatta eccezione per l'Amministratore Delegato, gli amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. La tabella "Compensi corrisposti ai componenti dell'organo di amministrazione e di controllo e ai dirigenti con responsabilità strategiche" in RR indica per ciascun consigliere tutte le tipologie e l'ammontare dei compensi attribuiti. I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di equity), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all'Amministratore Delegato e ai dirigenti con responsabilità strategiche, sono illustrati in dettaglio nella RR (per i dirigenti con responsabilità strategiche il dato è in forma aggregata). In particolare, gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato, per il 2019, sono di natura economico-finanziaria.

Gli obiettivi di sostenibilità usati per determinare il sistema di incentivazione del management sono esposti nel capitolo Le persone di TIM del presente rapporto, paragrafo Politiche di remunerazione.

Governance della sostenibilità

[GRI 102-18] [GRI 102-26] Il monitoraggio delle tematiche socio-ambientali del Gruppo, così come l'individuazione dei progetti e delle iniziative di sostenibilità, sono in capo alle funzioni Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship, di seguito "SRMR" - di Administration & Financial Statements and Sustainability Reporting ("AFSSR") - e a Corporate Digital Communication & CSV Projects che riporta al Responsabile Institutional Communication.

[GRI 102-32] La funzione AFS.SRMR, di Chief Financial Office, riporta all'Amministratore Delegato per il Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione Consolidata di Carattere Non finanziario, ivi inclusa l'analisi di materialità, e periodicamente riferisce al Comitato Controllo e Rischi. Quest'ultimo esercita una funzione di alta supervisione in materia di sostenibilità e di corporate social responsibility, vigilando sulla coerenza delle azioni realizzate con i principi posti dal Codice Etico e di Condotta del Gruppo, che esprimono i valori in cui il Gruppo si riconosce, e con la normativa di riferimento.

[GRI 102-31] Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione ha incontrato i responsabili delle attività di sostenibilità a febbraio per l'approvazione del Bilancio di Sostenibilità oltre a tre incontri a dicembre di cui uno condotto dal prof. Enrico Giovannini, come precedentemente riportato.

[GRI 102-19] La delega delle responsabilità in materia socio-ambientale, così come tutte le deleghe aziendali, si espleta attraverso la procedura conferimento e revoca procure. In particolare [GRI 102-20] la responsabilità del monitoraggio e della comunicazione delle tematiche ambientali e sociali risiede in capo alla funzione SRMR, che oltre a redigere il Bilancio di Sostenibilità, gestisce le relazioni con le agenzie di rating. La responsabilità della gestione delle singole tematiche socio-ambientali resta in capo alle funzioni che gestiscono direttamente le operazioni che le implicano. [GRI 102-26] Sono queste ultime funzioni, in particolare, a individuare strategie specifiche e target diretti al miglioramento della performance socio-ambientale, ciascuna per la propria area di competenza.

[GRI 102-21] La responsabilità in termini di dialogo con gli stakeholder è delegata alle funzioni che operativamente si confrontano con i vari stakeholder dell'Azienda.

Riferimenti

Nella definizione e attuazione della strategia e dei programmi di sostenibilità, il Gruppo si ispira alle linee guida emanate dai principali organismi mondiali di indirizzo e standardizzazione sulla corporate responsibility. Il sistema di gestione della sostenibilità tiene conto anche delle normative e dei principali standard internazionali, in particolare:

- decreti, direttive, raccomandazioni e comunicazioni del Parlamento Italiano e della Commissione Europea;
- linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- standard UNI EN ISO 9001 e 14001 per i sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente;

- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- Sustainability Reporting Standard del GRI, opzione comprehensive;
- AA1000 AccountAbility Principles Standard;
- standard UNI ISO26000, rivolta alle organizzazioni private e pubbliche di qualunque dimensione.

[GRI 102-12] [GRI 102-13] TIM da tempo aderisce a numerose organizzazioni ambientali e sociali, a livello nazionale e internazionale, per diffondere valori universalmente riconosciuti quali il rispetto dei Diritti Umani e del lavoro e la tutela dell'ambiente. Di seguito si riportano le principali organizzazioni ed associazioni a cui il Gruppo aderisce o partecipa

- Global Compact, principale riferimento a livello mondiale lanciato nel 2000 dall'ONU, a cui TIM ha aderito fin dal 2002. TIM è membro del Global Compact Network Italia;
- ITU (International Telecommunication Union), la principale agenzia delle Nazioni Unite per le Telecomunicazioni e l'Informazione, nonché punto di riferimento per governi e settore privato nello sviluppo di reti e servizi;
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni;
- GSM Association, associazione internazionale che raccoglie i principali operatori di telefonia mobile, sviluppa studi sul contributo positivo della tecnologia nella riduzione delle emissioni di gas serra e del raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite;
- GRI, l'organismo fondato nel 1997 dal CERES, Coalition for Environmentally Responsible Economies, con l'obiettivo di sviluppare le linee guida, applicabili globalmente, per la stesura del report di sostenibilità;
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie;
- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), un'associazione no profit di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni;
- JAC (Joint Audit Cooperation), iniziativa congiunta tra operatori di telecomunicazioni per effettuare audit di sostenibilità presso gli stabilimenti produttivi dei rispettivi fornitori nelle aree geografiche che presentano un elevato livello di rischio dal punto di vista sociale e ambientale. TIM è stato uno dei tre soci fondatori;
- CSR Manager Network Italia, associazione per la condivisione degli studi e delle analisi dei trend di approccio agli argomenti correlati alla sostenibilità ed il miglioramento della performance di business attraverso l'integrazione delle migliori prassi di sostenibilità.

Codici Policy e Carte

[GRI 102-16] Nel convincimento che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella conduzione degli affari, il Codice Etico e di Condotta e la Policy per il Rispetto dei Diritti Umani nel Gruppo TIM indicano gli obiettivi e i valori informativi dell'attività dell'Azienda con riferimento ai principali stakeholder con i quali il Gruppo interagisce.

Le Carte dei Servizi, che intendono semplificare e rendere sempre più diretto il rapporto con la clientela, espongono i principi di comportamento e gli impegni assunti da TIM in materia di qualità dei servizi offerti; forniscono inoltre indicazioni per quanto riguarda il miglioramento continuo degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti. Le Carte dei Servizi, nonché le Condizioni Generali di abbonamento e di contratto, sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo (tim.it, timbusiness.it).

Le Condizioni Generali di abbonamento per la telefonia fissa sono pubblicate anche all'interno degli elenchi telefonici. Inoltre, in adempimento a quanto previsto da varie delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni in materia di qualità, sui siti web di riferimento sono pubblicati gli obiettivi prefissati per ogni anno dei singoli servizi (servizi di telefonia vocale fissa e mobile, servizi di accesso a internet, servizi di call center per l'assistenza alla clientela).

Tra gli altri codici rilevanti per la sostenibilità sottoscritti da TIM, si menzionano la Carta delle pari opportunità, il Codice di Autoregolamentazione per i servizi mobili, il Codice di Condotta per i servizi a sovrapprezzo e il Codice di Autodisciplina per la comunicazione commerciale (disponibili sul sito telecomitalia.com).

Gli altri impegni assunti dal Gruppo sono disponibili sulla sezione di sostenibilità del sito internet telecomitalia.com/it/it/sustainability.html.

Lotta alla corruzione

[GRI 103-1] [GRI 205] La corruzione è ampiamente riconosciuta come uno dei fattori che mettono a repentaglio la competitività delle aziende, la crescita socio-economica e il benessere della comunità.

A conferma del costante impegno del Gruppo nel contrastare la corruzione in ogni sua forma, nel 2019 la capogruppo TIM S.p.A. ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (anche 'SGA') per il quale è stata conseguita la certificazione UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems" da parte di un ente accreditato per tale schema. Il SGA è stato definito per supportare la società nel prevenire, rilevare e rispondere a fenomeni legati alla corruzione, nel rispetto delle leggi anticorruzione di riferimento e degli altri impegni volontariamente assunti applicabili alle sue attività ed è parte integrante del più ampio sistema di controllo interno di cui la società si è dotata.

Il SGA si compone dei seguenti strumenti:

- il Codice Etico e di Condotta;
- la Policy Anticorruzione di Gruppo (adottata nel 2012 e da ultimo aggiornata nel 2019), che ha lo scopo di fornire un quadro sistematico di riferimento per la gestione della prevenzione della corruzione¹;
- il documento "Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM S.p.A.";
- protocolli aziendali, quali specialmente Procedure Organizzative e Operative.

Il Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM integra il più ampio compliance program anticorruzione, che si compone anche del Modello di Organizzazione 231 (approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2003 e da ultimo aggiornato nel luglio 2018) in cui è ricompresa anche l'area della prevenzione della corruzione. Inoltre, nel corso del 2019 è stata avviato un processo di revisione e aggiornamento del Modello Organizzativo 231 che riguarda il disegno del modello e la metodologia di risk assessment. L'adozione della release del nuovo Modello Organizzativo 231 è prevista per il primo trimestre del 2020.

[GRI 205-1a] Il Sistema di Gestione Anticorruzione si applica a TIM e ai membri dei suoi organi sociali, ai dipendenti e ai collaboratori a vario titolo. In relazione alle società controllate, è richiesto di applicare il SGA ovvero appositi presidi per la prevenzione della corruzione, nella misura in cui ciò è ragionevole e proporzionato rispetto ai rischi di corruzione a cui tali organizzazioni controllate sono sottoposte.

Sul piano organizzativo, alla Direzione Compliance, affidata al Group Compliance Officer, è attribuito il ruolo di funzione di conformità per la prevenzione della Corruzione, responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del Sistema di Gestione Anticorruzione all'interno dell'organizzazione aziendale e, più in generale, della conformità dello stesso ai requisiti dello Standard ISO 37001. Inoltre, allo Steering Committee 231, è attribuita la responsabilità generale per l'attuazione e il rispetto del Sistema di Gestione Anticorruzione.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Nella Policy Anticorruzione sono identificate le seguenti Aree Sensibili, soggette ad un monitoraggio specifico per garantire il rispetto del divieto di pratiche corruttive:

- omaggi e spese di rappresentanza;
- eventi e sponsorizzazioni;
- liberalità/quote associative;
- acquisti di beni e servizi;
- consulenze, intermediazioni, Business Partner;
- joint venture, acquisizioni e cessioni;

¹ disponibile al link (www.telecomitalia.com, sezione Il Gruppo, Sistema di Governance/Procedure)

- assunzione, selezione e gestione del personale.

[GRI 205-1b] All'esito del processo di valutazione del rischio di corruzione, TIM ha rilevato un rischio di corruzione non basso in relazione: (i) a specifiche categorie di operazioni, progetti o attività, (ii) a rapporti previsti o in essere con Terze Parti Rilevanti o (iii) a categorie specifiche di personale (Posizioni Rilevanti). Su tali operazioni, progetti e attività, Terze Parti Rilevanti o Posizioni Rilevanti sono svolte verifiche di due diligence (Anti-corruption Due Diligence) che approfondiscono la natura e l'estensione dei rischi di corruzione.

In Brasile, per quanto attiene TIM Participações, la società adotta la versione estera del Modello Organizzativo 231 di TIM che costituisce il Compliance Program Anticorruzione in applicazione alla legge anticorruzione locale (Ley 12.846/13). In linea con le previsioni richieste a livello di gruppo, nel settembre 2018, la controllata brasiliana ha adottato una nuova versione del Código De Ética e De Conduta e della Política Anticorrupção. Inoltre, nel corso del 2019, è stato avviato il progetto per l'adozione dello Standard ISO 37001 con la fase di assessment dei processi/attività rilevanti a livello aziendale, al fine della individuazione dei gap di adozione rispetto a quanto previsto dallo standard per la successiva certificazione. L'adozione dello Standard è prevista nel 2° semestre 2020.

[GRI 103-3] [GRI 205] Il responsabile della Direzione Compliance viene nominato dal Consiglio di Amministrazione della società a cui risponde.

All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001 e in applicazione di quanto previsto a livello di ISO 37001, nell'ambito del rispetto delle normative di riferimento.

Il Gruppo adotta la Procedura Whistleblowing che, ove non espressamente vietato da leggi locali, incoraggia e consente a dipendenti e a terze parti in genere di segnalare in buona fede o in base ad una ragionevole convinzione la tentata, sospetta o effettiva azione corruttiva, rivolgendosi alla Direzione Audit di TIM. A tal fine, è attivo un canale unico per la trasmissione delle segnalazioni che consente di gestire le stesse con la massima garanzia di riservatezza e protegge da ritorsioni coloro che fanno segnalazioni in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, di una tentata, sospetta o effettiva azione corruttiva o una violazione del Codice Etico e di Condotta e/o del Modello Organizzativo 231 e/o della Policy Anticorruzione.

[GRI 205-3a] [GRI 205-3b] [GRI 205-3d] Negli ultimi 3 anni nessun episodio di corruzione è avvenuto nelle società del Gruppo, né sono stati avviati procedimenti legali per motivi di corruzione contro società del Gruppo nello stesso periodo. Ne consegue che nessuna società del Gruppo ha registrato sanzioni o concluso patteggiamenti in relazione a episodi di corruzione negli ultimi 3 anni. [GRI 205-3c] Per quel che riguarda i fornitori, negli ultimi 3 anni TIM non ha mai interrotto un contratto per motivi riconducibili a corruzione.

L'impegno del Gruppo sul tema è testimoniato anche dalla partecipazione a vari gruppi di lavoro. TIM è membro del Gruppo di Lavoro "231 e Legalità" organizzato nell'ambito delle iniziative di Confindustria e nel corso del 2018 ha contribuito alla redazione delle nuove Linee Guida Confindustria. Inoltre, TIM partecipa ai gruppi di lavoro istituiti presso il B20 per l'implementazione delle raccomandazioni formulate a livello di G20/B20 su tematiche anticorruzione.

[GRI 103-3] [GRI 205] A fine 2018, TIM ha partecipato all'indagine svolta da Transparency International tra le maggiori aziende italiane del settore privato per mappare l'impegno anticorruzione, al termine della quale è stato elaborato un indice di trasparenza (Business Index on Transparency-BIT).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Inoltre, dal 2016, TIM partecipa al Business Integrity Forum promosso da Transparency Italia per sviluppare nel settore privato attività relative a progetti culturali e alla diffusione di strumenti a supporto di integrità, trasparenza e anticorruzione. In data 13 e 14 giugno 2019, TIM ha partecipato al Business Integrity Events, una iniziativa di Transparency International Italia in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa focalizzata sui temi dell'integrità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 205] Il Sistema di Gestione Anticorruzione, e la Policy Anticorruzione, il Modello Organizzativo 231 e il Codice Etico e di Condotta sono comunicati ai dipendenti tramite apposite iniziative di comunicazione e sono pubblicati sul portale intranet. Il Codice Etico e di Condotta e la Policy Anticorruzione sono comunicati ai terzi destinatari tramite la pubblicazione sul sito internet, mentre i terzi in rapporti d'affari con le società del Gruppo sono tenuti ad assumere contrattualmente l'impegno di rispettare i principi previsti in tali documenti.

TIM fornisce regolarmente adeguata e appropriata formazione agli organi sociali e ai dipendenti, oltre che con riferimento all'applicazione del Modello Organizzativo 231, anche sulle tematiche anticorruzione. Nell'ambito della formazione onboarding per risorse neo-inserite in TIM S.p.A. sono effettuati specifici interventi di formazione su ambiti anticorruzione.

Con cadenza bi o trimestrale, la Direzione Compliance trasmette a tutti i primi e i secondi riporti in organizzazione una rassegna contenente le principali novità normative e giurisprudenziali anche in materia di anticorruzione e responsabilità degli enti.

Le campagne di formazione mirata hanno cadenza ciclica e, in ogni caso, vengono erogate in occasione di aggiornamenti di strumenti normativi interni, come ad esempio il Modello Organizzativo 231.

[GRI 205-2] Campagne di formazione

TIM S.p.A	2019		2018		2017	
	num	%*	num	%	num	%
Dirigenti	8	1,4%	2	0,3%	344	51,2%
Quadri	604	2,0%	25	0,6%	2723	60,7%
Impiegati	86	0,2%	202	0,4%	29.544	54,4%
Totale	698	1,3%	229	0,4%	32.611	54,9%

*Numero di partecipanti su totale della categoria

[GRI 205-2] *In Brasile* La formazione in materia di anticorruzione, in e-learning o in aula, è obbligatoria come parte del programma Pertencer; nel 2019 il corso on line relativo al Compliance Program Anti-corruzione (Modello Organizzativo) è stato completato dal 95% dei dipendenti; medesima percentuale per il corso on line riguardante il Codice Etico

Contesto normativo e compliance

[GRI 103-1, 103-3: Management Approach] [GRI 206] [GRI 415] Le attività del Gruppo sono condotte nel pieno rispetto delle leggi vigenti negli Stati in cui opera e dei principi etici di universale accettazione ispirati a trasparenza e correttezza.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 415] [GRI 206] [GRI 415-1] In particolare, il Codice Etico e di Condotta vieta esplicitamente erogazioni in via diretta o indiretta, contributi, vantaggi o altre utilità a partiti o movimenti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, o a loro rappresentanti o candidati.

[GRI 206-1] Il Gruppo Tim è stato identificato come partecipante nei seguenti principali contenziosi in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazione delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche:

Procedimento Antitrust A428 Anno 2013 per abuso di posizione dominante. Nel 2017 è stata notificata a TIM la valutazione conclusiva dell'AGCM, che riconosce che TIM ha pienamente ottemperato al provvedimento A428 e, dunque, che non sussistono i presupposti per l'irrogazione di alcuna sanzione per inottemperanza. Vodafone ha impugnato innanzi al TAR Lazio il provvedimento finale del procedimento di inottemperanza adottato da AGCM. TIM si è costituita in giudizio, così come negli ulteriori giudizi intentati nel mese di marzo 2017 dagli operatori CloudItalia, KPNQWest Italia e Digitel.

Procedimento Antitrust I761 Anno 2013 AGCM ha esteso a TIM l'istruttoria avviata nel marzo dello stesso anno nei confronti di alcune imprese attive nel settore dei servizi di manutenzione di rete fissa, volta a verificare l'esistenza di un'intesa vietata ai sensi dell'art. 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea. Con sentenza di dicembre 2019, il Consiglio di Stato, decidendo in modo favorevole a TIM, ha annullato il provvedimento AGCM I761 e ha rinviato ad AGCM il compito di effettuare ex novo l'istruttoria nei limiti di quanto deciso dal Consiglio di Stato medesimo.

Procedimento Antitrust A514 Anno 2017 riguarda un presunto abuso di posizione dominante nei mercati dei servizi di accesso wholesale e dei servizi retail relativi alla rete fissa a banda larga e ultralarga. A luglio 2018 TIM ha depositato una proposta di impegni che, ove accettata definitivamente dall'Autorità, comporterebbe la chiusura dell'istruttoria senza accertamento di alcun illecito e irrogazione di sanzione. Nel settembre 2019 AGCM ha deliberato una nuova proroga del termine di conclusione del procedimento fissandolo al febbraio 2020.

Procedimento Antitrust I799 Anno 2017 procedimento istruttorio per possibile violazione dell'articolo 101 TFUE (divieto di intese restrittive della concorrenza) nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A. TIM, d'intesa con Fastweb, ha presentato

ad AGCM, sotto forma di proposta di impegni, alcune modifiche agli accordi sottoscritti, finalizzate a chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione e, quindi, senza alcuna sanzione pecuniaria. Nel marzo 2018 AGCM ha deliberato l'approvazione degli impegni rendendoli obbligatori per le parti e ha chiuso il procedimento senza l'imposizione di alcuna sanzione.

Procedimento Antitrust I820 Anno 2018 L'AGCM ha avviato il procedimento istruttorio I820 nei confronti delle società TIM, Vodafone, Fastweb, Wind Tre e dell'Associazione di categoria Asstel per verificare l'ipotesi della sussistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza tra i principali operatori di telefonia fissa e mobile al fine di coordinare le rispettive strategie commerciali, violando in tal modo l'art. 101 TFUE. Il 31 gennaio 2020 a TIM è stato notificato il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, con il quale AGCM ha deliberato la sussistenza dell'intesa tra Telecom, Vodafone, Fastweb e WindTre, escludendo invece dai partecipanti all'intesa l'associazione Asstel. La sanzione irrogata a TIM per la partecipazione all'intesa anticoncorrenziale è pari a 114.398.325 euro; TIM intende impugnare il provvedimento sanzionatorio.

Procedimento Antitrust PS11379 – azioni di winback nel mobile Anno 2019 Per la presunta scorrettezza delle azioni mobili di winback. Gli aspetti contestati riguardano l'ingannevolezza della comunicazione effettuata verso il target di riferimento e l'aggressività della condotta. Il procedimento si è concluso nel dicembre 2019 con l'accertamento della scorrettezza delle condotte contestate sanzionando TIM a 4,8 milioni di euro (VO sanzionata per 6 milioni di euro e WIND/3 a 4,3 milioni di euro). Il provvedimento sarà impugnato al TAR.

Procedimento Antitrust IP 312 - inottemperanza Fibra. Anno 2019 su iniziativa autonoma di AGCM in merito alla presunta inosservanza della disposizione del PS10696 sulle comunicazioni pubblicitarie delle offerte in fibra. TIM ha definito la sua posizione difensiva ed il procedimento si è concluso nell'agosto 2019 con una multa di 200 mila euro.

Procedimento Antitrust PS11532 – TIM in Nave. Anno 2019 il procedimento ha ad oggetto il servizio "TIM in Nave" con la contestazione di profili ingannevolezza sull'informativa al cliente e profili di aggressività. Sono stati presentati impegni consistenti nel migliorare gli aspetti informativi rendendo quindi il consumatore pienamente consapevole del funzionamento del "TIM in Nave". La chiusura del procedimento è prevista per maggio 2020 ed in caso di accettazione non è prevista alcuna sanzione.

Procedimento Antitrust IP 327 – inottemperanza IBAN discrimination, Anno 2019 su attività d'ufficio dell'Autorità, il procedimento ha ad oggetto la presunta inottemperanza al provvedimento del PV4 relativo alla IBAN Discrimination dell'aprile 2019. In particolare AGCM contesta che il processo di domiciliazione sul canale web non è ancora automatizzato e quindi il cliente non è autonomo per gestire tale attività. TIM ha eliminato ogni forma di discriminazione fra le domiciliazioni su banche italiane e banche dell'area SEPA con la completa automazione del processo di domiciliazione da web. La chiusura del procedimento è prevista per aprile 2020. Analoghi procedimenti sono stati avviati anche nei confronti di altri maggiori operatori.

Procedimento Garante Privacy Il 23 gennaio 2020 l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ha notificato alla Società il provvedimento conclusivo del procedimento avviato nel luglio 2019.

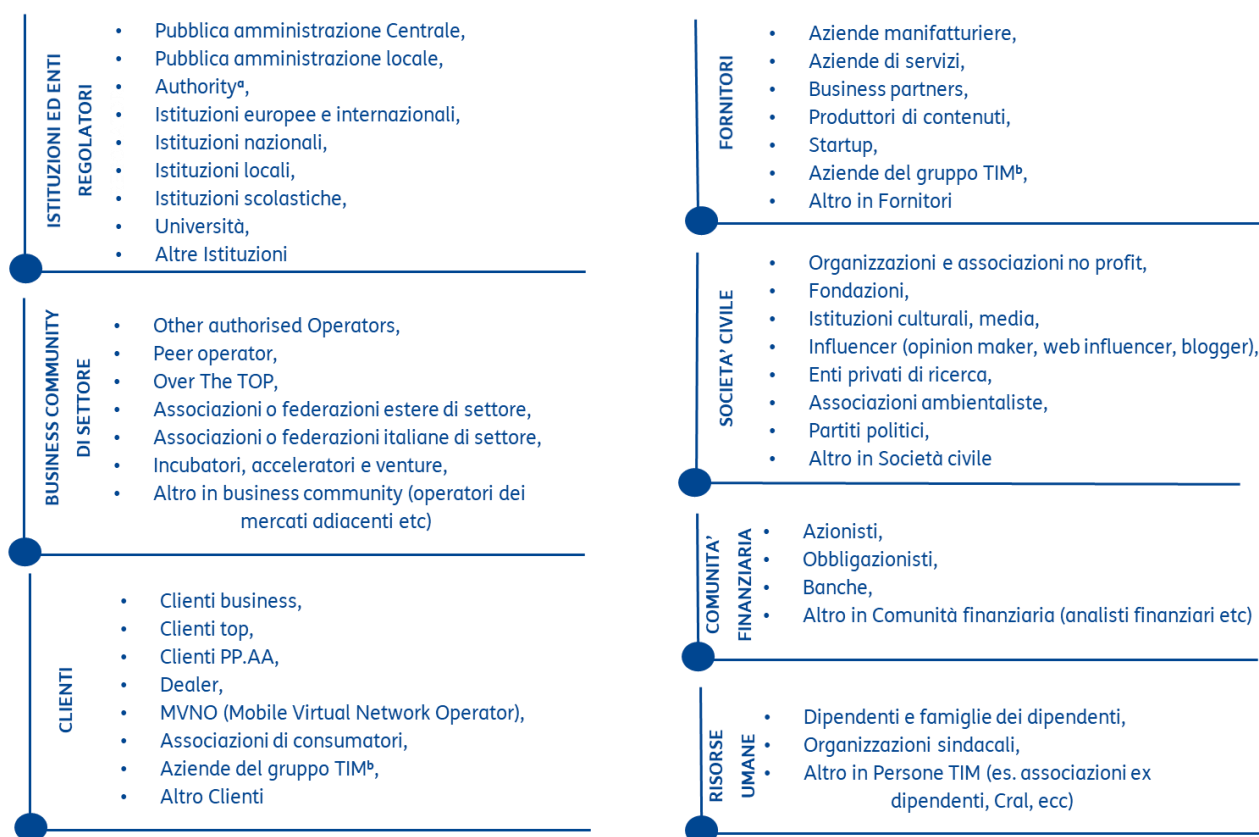
Con il provvedimento – che ha riguardato principalmente le attività di telemarketing, interessando tra l'altro tematiche quali la gestione di alcune App, il programma TIM Party e alcuni casi di data breach – il Garante ha disposto la limitazione definitiva di alcuni trattamenti, impartito prescrizioni e comminato una sanzione pecuniaria di 27.802.949 euro, pari allo 0,2% del fatturato 2018 di TIM S.p.A.. Il 13 febbraio 2020 l'Autorità Garante ha condiviso le interpretazioni prospettate dalla Società, accogliendo altresì la richiesta di TIM di proroga dei termini previsti per l'esecuzione di alcune delle misure correttive. La Società ha pertanto ritenuto di non impugnare il provvedimento ed ha provveduto al pagamento della sanzione in misura ridotta del 50%

Per un maggior dettaglio si rimanda alla Nota "Contenziosi e azioni giudiziarie pendenti, altre informazioni, impegni e garanzie" del Bilancio Consolidato. [GRI 419-1] La stessa Nota contiene la descrizione ed il valore di tutti i contenziosi del Gruppo.

Stakeholder engagement

TIM ritiene fondamentale prendere in considerazione le opinioni e le aspettative dei propri stakeholder, le parti cioè che a vario titolo hanno un interesse o impatto verso le attività dell'azienda e verso cui l'azienda stessa ha un interesse.

[GRI 102-40] Gli stakeholder con cui TIM entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività sono molti e molto diversificati tra loro. Nel 2019, per facilità di gestione, sono stati raggruppati in sette macro-categorie, grazie ad una duplice attività di benchmarking su aziende comparabili e, parallelamente, di consultazione interna:



Note in tabella:

a: per Authority si intendono autorità indipendenti, ad esempio di vigilanza e controllo come l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni o il Garante per la protezione dei dati personali per l’Italia, o ANATEL e MCTIC per il Brasile.

b: le “Aziende del Gruppo TIM” sono state considerate tra gli stakeholder e nello specifico nelle categorie “Clienti” (es. TMS - Telecom San Marino) e “Fornitori” (es. Olivetti) sia per agevolare il processo di mappatura degli stakeholder con cui TIM si relaziona, sia per evidenziare l’eventuale riscontro fornito per la determinazione della materialità.

Nello stesso anno, per le funzioni preposte, TIM ha organizzato un workshop formativo sullo stakeholder engagement, sulla sua importanza per la definizione dei temi della materialità e sulla nuova metodologia adottata in azienda che si avvale di una piattaforma collaborativa dotata di applicazioni per la sostenibilità e di tecniche di analisi semantica e dei big data. A seguire, per identificare i portatori di interesse più rilevanti per l’azienda, ai dipendenti designati è stato chiesto (seguendo i criteri dello standard AA1000SES) di inserire sulla piattaforma la mappa degli stakeholder di riferimento, l’elenco degli eventi e delle relazioni rilevanti gestiti con gli stakeholder più importanti; le tematiche emerse nel corso di suddetti eventi. Sulla stessa piattaforma, nel corso del 2020 TIM intende implementare ulteriori iniziative di stakeholder engagement e di collaborazione utili sia ad alimentare in “tempo reale” il processo di aggiornamento dell’analisi di materialità con le risultanze del confronto svolto su di essa, sia a rendere più continuativo e solido il coinvolgimento degli stakeholder, mantenendo aperti i canali di relazione, sia a co-progettare per creare valore condiviso

[GRI 102-42] [GRI 102-43] Il processo di stakeholder engagement avviene regolarmente sia durante lo svolgimento dell’operatività aziendale, sia nell’implementazione di progetti specifici.

Sulla base degli obiettivi aziendali - di business e non - per ogni progetto si identificano gli stakeholder di riferimento, si attribuiscono le priorità, si studiano le strategie più adatte per costruire le relazioni, che possono avvenire tramite incontri individuali, incontri di gruppo, sessioni informative, progetti comuni, sondaggi, focus group, ecc.

I feedback che i diversi stakeholder riportano a TIM sono analizzati al fine di individuare le soluzioni che l’Azienda può offrire per soddisfare le specifiche esigenze. Al termine del processo di analisi e di verifica di fattibilità, TIM decide quali soluzioni offrire, quali progetti e quali iniziative intraprendere. Il coinvolgimento degli stakeholder continua anche in seguito e serve a monitorare e calibrare le iniziative.

TIM ha stilato le Linee guida generali per lo stakeholder engagement di Gruppo e un insieme di policy collegate relative alle diverse tipologie di stakeholder, come, ad esempio le carte dei servizi per la clientela, la policy sui rapporti con i fornitori nei processi di acquisto, il Codice di condotta per la protezione dei dati degli altri operatori locali, le Linee guida per i rapporti con le autorità locali e gli altri enti, le Linee guida per i contributi volontari alla Comunità.

Clienti

Nell'ambito del coinvolgimento dei clienti, inoltre, viene misurata la soddisfazione generale (Customer Satisfaction Index) e sono state istituite le procedure di conciliazione, così come descritto nel capitolo "La catena del valore" del presente Bilancio.

Azionisti

Il Gruppo è consapevole dell'importanza che un'informazione corretta sulle proprie attività riveste per il mercato finanziario, gli investitori e la comunità in genere.

Ferme restando le esigenze di riservatezza richieste dalla conduzione del business, la comunicazione con il mercato finanziario avviene nel rispetto dei criteri di trasparenza, correttezza, chiarezza, tempestività e parità di accesso all'informazione, uguaglianza di trattamento a tutte le categorie di azionisti nel rispetto dei vincoli statutari.

La comunicazione all'esterno delle informazioni è disciplinata da apposite procedure interne, in linea con la normativa vigente.

La Società ha attivato canali di ascolto dedicati agli azionisti, agli obbligazionisti e agli altri stakeholder interessati ad avere informazioni sui dati finanziari e non finanziari dell'Azienda.

La funzione Investor Relations gestisce quotidianamente le relazioni con gli stakeholder di riferimento: investitori istituzionali e retail (ivi comprese le associazioni di piccoli azionisti), obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti equity e del credito.

Anche nel 2019 la Società ha organizzato conference call trimestrali, road show all'estero, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show) e partecipazioni a conferenze di settore; a queste attività si accompagnano i contatti diretti e le conversazioni telefoniche che il team di Investor Relations gestisce con frequenza quotidiana.

Per un focus puntuale sulle attività svolte nel corso dell'anno e sui temi di maggiore interesse emersi, si rimanda alla sezione dedicata alle "Informazioni per gli Investitori" della Relazione Finanziaria Annuale 2019 del Gruppo TIM e al canale dedicato sul sito www.telecomitalia.com.

Dal 2006 è attivo il Club degli azionisti "TI Alw@ys ON" (telecomitalia.com/individuali) quale luogo d'incontro virtuale tra la società e i suoi investitori individuali. L'accesso al Club, gratuito, permette di sottoscrivere e ricevere servizi di informazione economico-finanziaria (report settimanale di borsa, sms alert ecc.).

La comunicazione finanziaria, infine, punta sul web come importante mezzo di condivisione delle informazioni con l'esterno: in tal senso, il canale Investitori del sito telecomitalia.com viene costantemente aggiornato con le presentazioni dei risultati finanziari trimestrali, le relazioni intermedie ed annuali, gli avvisi e la documentazione utile per l'Assemblea degli Azionisti e il calendario finanziario della società.

[GRI 102-43] [GRI 102-44] In Appendice sono schematizzate le principali iniziative di stakeholder engagement del Gruppo nel 2019.

Nello schema ciascuna iniziativa è connotata da un'icona che rappresenta la tipologia di relazione:

- "informazione" si riferisce alle comunicazioni unidirezionali dall'Azienda verso gli stakeholder;
- "consultazione" si riferisce alle occasioni in cui si chiede agli stakeholder la loro opinione attraverso sondaggi o strumenti simili;
- "dialogo" fa riferimento ai tavoli di discussione e collaborazione continuativa e stabile tra il Gruppo e gli stakeholder;
- "partnership" si riferisce ai progetti specifici che sono gestiti insieme.

Nel 2019, con lo scopo di conoscere e analizzare la visione esterna rispetto ai temi più rilevanti per la propria strategia, TIM ha invitato una selezione di propri stakeholder a registrarsi nell'area riservata alla consultazione sulla piattaforma collaborativa RE2N. Nello specifico, questa iniziativa è parte della nuova metodologia adottata da TIM per l'analisi di materialità (descritta nel paragrafo dedicato in questo capitolo) che fa leva sulle potenzialità del digitale anche nell'ambito delle attività di sostenibilità.

Ogni iniziativa menzionata nella tabella riportata in Appendice è accompagnata dal riferimento del capitolo e paragrafo del presente rapporto in cui quell'iniziativa è discussa in dettaglio.

Matrice di Materialità

[GRI 102-46] Nel 2019, in conformità col D.Lgs. 254/2016 e coi requisiti degli Standard del Global Reporting Initiative, TIM ha condotto il processo di analisi di materialità con lo scopo di individuare i temi socio-ambientali e di governance prioritari rispetto agli impatti che le attività di business generano all'interno e all'esterno dell'Azienda.

Metodologia

In continuità con la metodologia avviata nel 2017, TIM ha verificato la validità dei temi materiali individuati lo scorso anno, validandone o revisionandone le denominazioni e le descrizioni, per renderle sempre più specifiche, adottando tecniche evolute di semantic analysis¹, per analizzare un numero più ampio di fonti informative e l'analisi dei big data e il digital engagement, per la raccolta del punto di vista esterno.

Il processo seguito è conforme alle "Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM", aggiornate nel 2017 agli Standard della Global Reporting Initiative (GRI) ed è stato realizzato e gestito con la collaborazione di RE2N², società che sviluppa strumenti innovativi per la sostenibilità e il valore condiviso.

La funzione SRM&R ha organizzato incontri one to one con le prime linee aziendali in cui, oltre a presentare la metodologia e il percorso dell'analisi di materialità, partendo dalla matrice 2018, ha raccolto informazioni e indicazioni utili sull'alberatura dei temi da sottoporre a valutazione. Parallelamente è stata aggiornata la tassonomia³ da utilizzare nel motore semantico, attingendo agli stessi riferimenti in ambito "sostenibilità" e "digital" utilizzati nel 2017, nelle versioni più recenti e ampliandone la numerosità. In particolare:

- Standard del Global Reporting Initiative, ISO 26000, Sustainable Development Goals (SDGs) e assessment specialistici⁴;
- Agenda Digitale Italiana, Obiettivi del Digital Single Market Europeo e indici dedicati⁵ oltre a riferimenti normativi di rilevanza per TIM e i propri stakeholder.

Analogamente, sono state aggiornate e integrate con nuove le fonti documentali legate al core business di Gruppo da sottoporre ad analisi, selezionando tra nazionali ed internazionali, pubbliche e non pubbliche, interne ed esterne a TIM⁶.

Il motore semantico ha analizzato tutte le fonti informative con diverse iterazioni. Questo processo ha portato a definire l'elenco dei temi rilevanti sulla base delle occorrenze⁷ presenti nei vari documenti e le correlazioni logiche tra gli stessi,

¹ Sono tecniche automatiche di analisi del testo finalizzate all'estrazione di dati strutturati che codifichino la componente semantica di un contenuto testuale. Gli algoritmi del motore semantico, che ha analizzato tutte le fonti informative, sono stati istruiti con le componenti "sostenibilità" e "digital".

² <https://www.re2n.com/welcome>. RE2N si è avvalsa della collaborazione con l'Università degli studi di Bologna per lo sviluppo della metodologia.

³ Ogni tassonomia è costituita da concetti e parole chiave fra loro interrelate, con diversi livelli di correlazione e significatività. Ciascuna tassonomia è stata costruita utilizzando sia lemmi italiani che inglesi.

⁴ Ad esempio i questionari RobecoSam (Dow Jones Sustainability Indexes), FTSE4good e Sustainalytics.

⁵ Ad esempio il Digital Economy Society Index che monitora differenti aspetti del livello di digitalizzazione dei singoli Paesi Europei.

⁶ Ad esempio il piano industriale "Time to deliver, time to delever", il "Piano Nazionale italiano per l'Agenda 2030" del Governo italiano, "Ernest Young megatrends report 2018", il rapporto "Benessere equo e sostenibile in Italia 2018" promosso dal Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e dall'Istat.

⁷ Le occorrenze identificano il numero di volte che un concetto (o un termine specifico) viene rilevato dal motore semantico all'interno del documento e sono una indicazione della significatività del tema rilevato nel contesto del documento.

considerando che quanto più un tema, un concetto, è ricorrente nei documenti analizzati (e quindi tanto più elevate sono le sue occorrenze), tanto più esso può essere considerato “rilevante” per il settore.

Identificazione dei temi rilevanti

Al termine di questa prima fase TIM è stata in grado di stilare la lista di temi da sottoporre a valutazione per individuare le priorità dell’Azienda e quelle degli stakeholder esterni. In particolare, le attività realizzate hanno permesso di denominare e descrivere in modo puntuale le tematiche identificate nel 2018 restringendo la lista a quelle più specifiche per TIM e i propri stakeholder:

- correttezza della corporate conduct;
- coinvolgimento degli stakeholder;
- integrazione degli aspetti sociali, ambientali e di governance nelle strategie aziendali;
- gestione dei rapporti di lavoro;
- sviluppo del capitale umano dell’Azienda;
- tutela della salute e sicurezza dei lavoratori
- gestione corretta della relazione coi clienti;
- tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali;
- investimenti nello sviluppo di infrastrutture 5G, UBB e in Ricerca e Sviluppo;
- tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda;
- stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali;
- integrazione degli aspetti sociali e ambientali all’interno della supply chain;
- protezione delle categorie vulnerabili (cyberbullismo, pedopornografia, gambling);
- promozione e tutela dei Diritti Umani;
- riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici;
- impatti delle emissioni elettromagnetiche;
- favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva.

Attribuzione dei punteggi di rilevanza ai temi

I diciassette temi emersi dall’analisi sopra descritta, sono stati sottoposti alla valutazione degli stakeholder e del management di TIM per poterne definire il grado di priorità nella matrice 2019.

Il punto di vista interno è stato fornito dal Top Management che, grazie al coinvolgimento di un campione significativo di referenti rappresentativi delle principali funzioni aziendali, si è espresso sulla rilevanza di ciascun tema per la strategia di TIM¹.

La raccolta del punto di vista esterno è stata agevolata grazie a strumenti innovativi quali la semantic e la big data analysis², e alla piattaforma collaborativa su cui è stata predisposta da RE2N l’area dedicata a TIM per le iniziative di consultazione e coinvolgimento dei propri stakeholder ³.

Tale approccio ha permesso a TIM di:

- estendere ulteriormente l’ascolto a più stakeholder;
- rendere dinamica l’osservazione dei temi al fine di misurarne l’evoluzione nel tempo.

¹ Tramite la seguente scala: 1=è scarsamente influente; 2=ha impatti limitati; 3=ha diretta influenza; 4= influisce in modo significativo; 5=è determinante.

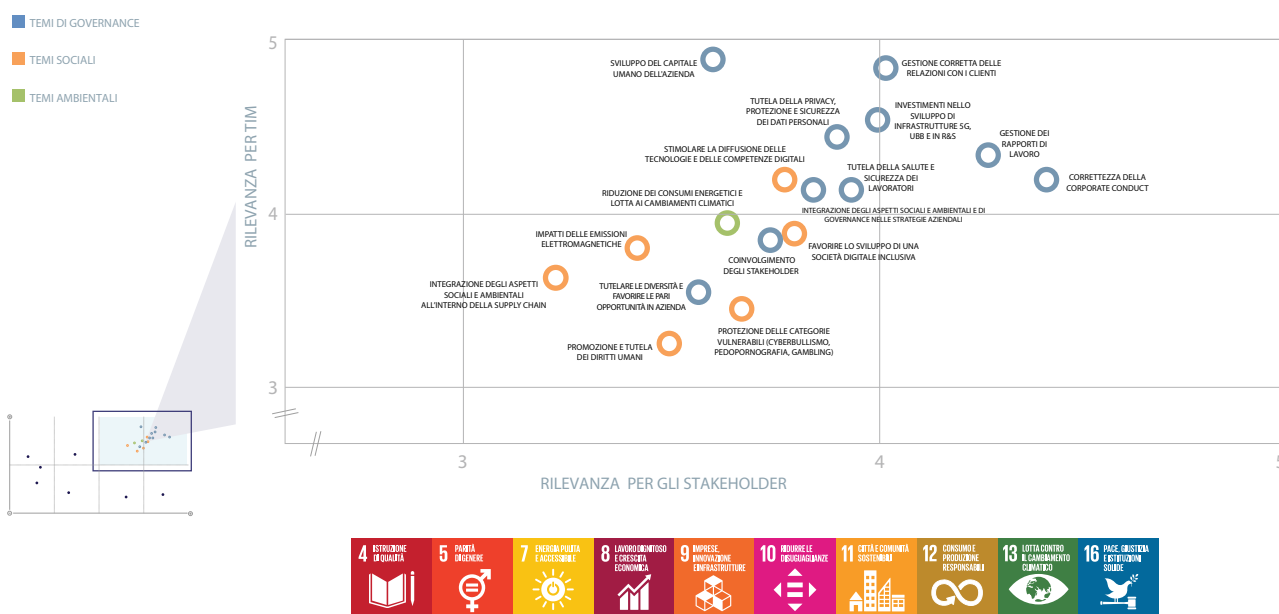
² In coerenza con le attività dello scorso anno, sono stati osservati gli stakeholder coinvolti nelle attività di engagement, a cui sono stati aggiunti numerosi altri soggetti, per un totale di circa 500, afferenti alle 8 categorie di stakeholder TIM. Per realizzare l’analisi si sono individuate tre tipi di fonti:

- documenti emessi dagli stakeholder (in particolare bilanci di sostenibilità);
- dichiarazioni espresse nei siti aziendali;
- discussioni sui social network inerenti i temi individuati grazie all’attività di TIM Data Room.

³ Novantasette persone hanno risposto al questionario, in rappresentanza di istituzioni, fornitori, clienti, business community di settore, società civile, comunità finanziaria e persone fornendo la propria valutazione dei temi - tramite la stessa scala usata dal management per quella interna - oltre a suggerimenti e feedback;

Sono stati invitati alla consultazione circa 490 stakeholder di TIM e 98 hanno partecipato in rappresentanza di istituzioni, fornitori, clienti, business community di settore, società civile e comunità finanziaria. Per quanto riguarda le Persone, sono state prese in considerazione le evidenze dell'indagine "Engagement 2019" alla quale hanno risposto oltre 30.000 dipendenti. Al termine dell'analisi, TIM ha attribuito un punteggio di rilevanza in funzione delle occorrenze dei temi¹ e dei voti espressi dagli stakeholder durante la survey, pesati sulla base della mappatura realizzata nel 2019 consultando le funzioni aziendali

Il risultato dell'attività è la seguente matrice di materialità:



Questi temi, prioritari per TIM e per i propri stakeholder, rispecchiano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile² al cui raggiungimento l'Azienda ritiene di poter contribuire in misura maggiore attraverso le proprie persone, tecnologie e servizi, adottando pratiche d'impresa (policy) che promuovono e tutelano i Diritti Umani e dell'ambiente.

Nello specifico gli Obiettivi sono i seguenti:

- n. 4: Istruzione di qualità
- n. 5: Parità di genere
- n. 7: Energia pulita e accessibile
- n. 8: Lavoro dignitoso e crescita economica
- n. 9: Imprese, innovazione e infrastrutture
- n. 10: Ridurre le disuguaglianze
- n. 11: Città e comunità sostenibili
- n. 12: Consumo e produzione responsabili
- n. 13: Lotta contro il cambiamento climatico
- n. 16: Pace, Giustizia e Istituzioni solide

Validazione

La validazione dei temi e dell'intero processo di analisi di materialità è stata effettuata dalla funzione Sustainability Reporting, Monitoring e Relationship (SRMR) di Administration & Financial Statements and Sustainability Reporting che si è avvalsa del supporto di RE2N e di TIM Data Room. TIM Data Room³ è la struttura del Gruppo che analizza i dati digitali

¹ Punteggio da 1 a 5, dove 1 è la frequenza minima, 5 la frequenza massima, 3 la frequenza media (calcolata sulla media delle occorrenze dei temi presi in considerazione). 2 e 4 sono attribuiti in proporzione ai punteggi minimi, medi e massimi. Infine si è proceduto a calcolare il punteggio finale, ponderato per i pesi attribuiti a ciascuna fonte in funzione della differente ampiezza temporale dell'analisi.

² un.org/sustainabledevelopment/ e asvis.it/agenda-2030/

³ <https://www.linkedin.com/showcase/10989548/admin/>

provenienti dalla rete attraverso attività di ascolto, reporting e benchmarking. La governance della sostenibilità di TIM è esposta nel paragrafo Governance della sostenibilità del presente documento. La matrice è stata approvata dal Comitato Controllo e Rischi del 4 novembre 2019.

Review

È previsto che la fase di review sia svolta come attività preparatoria al prossimo ciclo di rendicontazione, anche con l'obiettivo di sottoporre i risultati delle analisi condotte, aggiornate nell'anno successivo, a specifiche attività di consultazione e di coinvolgimento degli stakeholder. Come già riportato, nel 2017 il Gruppo ha riveduto le "Linee guida per l'aggiornamento dell'analisi di materialità di TIM" per renderle conformi agli Standard del GRI e organizzare in maniera trasparente il processo di analisi.

Boundaries

[GRI 102-47] Tutti i temi risultati materiali hanno importanti ricadute sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda e sono trasversali su tutte le società consolidate del Gruppo, ovunque esse si trovino senza eccezione alcuna e hanno rilevanza su tutti gli stakeholder esterni e interni. I temi materiali individuati sono:

- correttezza della corporate conduct
- coinvolgimento degli stakeholder
- integrazione degli aspetti sociali, ambientali e di governance nelle strategie aziendali
- integrazione degli aspetti sociali e ambientali all'interno della supply chain
- gestione dei rapporti di lavoro
- tutela della salute e sicurezza dei lavoratori
- sviluppo del capitale umano dell'azienda
- gestione corretta delle relazioni con i clienti
- promozione e tutela dei Diritti Umani
- tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda
- riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici

Altri topic interessano soprattutto le società del Gruppo che sono presenti come operatori nel mondo ICT, e rappresentano la principale parte del Gruppo in termini di fatturato, dipendenti, anche in termini di impatto sugli stakeholder esterni:

- stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali;
- protezione delle categorie vulnerabili (cyberbullismo, pedopornografia, gambling)
- tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali
- investimenti nello sviluppo di infrastrutture 5G, UBB e in Ricerca e Sviluppo
- favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva
- impatti delle emissioni elettromagnetiche

I topic sopra riportati sono più rilevanti per gli stakeholder che vivono in Italia, Paese in cui TIM è il principale operatore su cui gli stakeholder ripongono le loro maggiori aspettative

[GRI 102-49] Infine non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di attività (e quindi di rilevanza di boundary) nel corso degli ultimi anni.

Gestione del rischio

[GRI 102-15] [GRI 102-29] [GRI 102-30] [GRI 102-11] Il Gruppo ha adottato un Modello Enterprise Risk Management (di seguito ERM) che consente di individuare, valutare e gestire i rischi in modo omogeneo all'interno delle società del Gruppo, evidenziando potenziali sinergie tra gli attori coinvolti nella valutazione del Sistema di Controllo Interno. Il processo ERM è progettato per individuare eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, per ricondurre il rischio entro i limiti accettabili e fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali.

Il processo adottato è ciclico e prevede le seguenti fasi:

- definizione del Risk Appetite e delle Risk Tolerance;

- Risk Assessment;
- Risk Response;
- elaborazione dei flussi di reporting.

Il processo è diretto dallo Steering Committee ERM che è presieduto e coordinato dal Responsabile della Funzione Security. Lo Steering Committee assicura il governo della gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business monitorando l'efficacia delle contromisure adottate.

Per maggiori dettagli sul processo e le sue fasi si rimanda al link <http://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability.html>

Il processo ERM condotto a livello di Gruppo ha evidenziato che le attività d'impresa della business unit domestic hanno un profilo di rischio diverso da quelle di TIM Participações in Brasile. Per maggiore chiarezza si è considerato di riportare separatamente la descrizione dei rimedi adottati nei rispettivi perimetri. Una sintesi dei rischi legati ai temi materiali è riportata nella tabella seguente mentre un breve resoconto delle principali tipologie di rischio individuate dal sistema ERM è contenuto nella Relazione Annuale, capitolo "Principali Rischi e Incertezze".

Temi materiali

CORRETTEZZA DELLA CORPORATE CONDUCT

Rischi	Gestione
<p>Rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001), alla normativa vigente in materia di regolamentazione asimmetrica e trasparenza (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), alla legislazione vigente in materia di concorrenza e tutela dei consumatori (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato), gestione di conflitti di interesse e recepimento delle disposizioni dettate dalla CONSOB in materia di operazioni con parti correlate</p> <p><i>In Brasile</i> Rischi connessi alla governance aziendale, integrazione della strategia con i valori e la cultura dell'azienda, gestione delle transazioni con parti correlate e identificazione dei conflitti di interesse.</p>	<p>TIM adotta regole e policy di governo al fine di garantire una corretta gestione in grado di preservare e tutelare il patrimonio aziendale presidiando la conformità dei propri processi attraverso apposite funzioni di Compliance la cui autonomia è assicurata dalla rispondenza gerarchica al C.d.A. La società recepisce le raccomandazioni di Borsa Italiana per le società quotate in Italia ed ha implementato un sistema di controllo interno sui rischi strutturato su tre livelli, che integrano le responsabilità di corporate governance degli organi aziendali. TIM gestisce inoltre i rapporti con le Autorità preposte e le Associazioni dei Consumatori, al fine di ottimizzare la propria offerta sulla base delle attese del mercato ed in conformità alle normative. In ambito Dlgs 231/2001 e normativa Antitrust, l'azienda ha inoltre implementato un piano formativo specifico rivolto ai dipendenti. Infine, l'azienda si è dotata di un sistema procedurale ed un portale web based per la prevenzione e la gestione delle situazioni di Conflitto di interessi, al fine di eliminare gli impatti negativi sugli interessi dell'Azienda e supportare e tutelare le persone coinvolte alle quali viene richiesto un atteggiamento di trasparenza.</p> <p>TIM dispone di un insieme di politiche e standard che regolano i processi interni, in linea con i principi stabiliti nel Codice etico e di condotta aziendale. Ai sensi dello statuto sociale di TIM (articolo 29 (VII)), il Comitato per il controllo legale dei conti (Statutory Audit Committee) è responsabile della revisione, valutazione ed espressione di un parere su qualsiasi contratto, al fine di garantire il rispetto dei requisiti di libera concorrenza. Inoltre, le questioni relative ai conflitti di interesse sono gestite e monitorate anche tramite questionari sul conflitto di interessi correlato alle parti, mediante un canale per l'aggiornamento delle informazioni sulla segnalazione dei conflitti di interesse e nell'ambito del processo di selezione e reclutamento.</p>

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al presidio generale delle tematiche di sostenibilità, alla gestione delle partnership (strategiche, tecnologiche innovative, multimedia & entertainment), alla gestione delle controversie ed assunzione delle relative decisioni (impugnazione, conciliazione, etc.) ed alla salvaguardia dei diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi al processo di acquisto e contrattazione dei fornitori, integrazione della strategia con i valori e la cultura dell'azienda, gestione delle transazioni con parti correlate e individuazione dei conflitti di interesse</p>	<p>TIM presidia i rapporti con i propri stakeholder tramite diverse funzioni dedicate. Queste agiscono attraverso varie iniziative e progetti coinvolgendo e consultando gli stakeholder, con l'obiettivo di migliorare le performance ambientali, sociali e di governance dell'azienda, massimizzando reputazione e valore. Sustainability reporting Monitoring & Relationship presidia le varie iniziative di stakeholder engagement e ne monitora gli outcome. In particolare, Chief Innovation and Partnership Office, in raccordo con Chief Strategy, Customer experience and Transformation Office, governa l'attività di innovazione e ricerca per lo sviluppo di nuovi servizi attraverso l'incubazione di tecnologie, valorizzando le partnership strategiche e l'ecosistema delle start up. L'azienda presidia inoltre la gestione del processo di controversie esterne ed interne in coerenza con quanto specificato nel Modello Organizzativo 231 di TIM (comprensivo anche del Codice Etico e di Condotta), nonché nel rispetto della procedura interna che regola l'effettuazione di operazioni con parti correlate, e salvaguardia i diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy.</p> <p>Per diffondere i propri principi guida, i valori e i comportamenti attesi, TIM Participações ha introdotto standard aziendali, tra cui il proprio Codice etico, la politica anticorruzione e il modello organizzativo, che sono in linea con le migliori pratiche del settore e con i principi enunciati nel Global Compact delle Nazioni Unite, a cui il Gruppo ha aderito formalmente nel 2008.</p>

INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI, AMBIENTALI E DI GOVERNANCE NELLE STRATEGIE AZIENDALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla mancata adozione di indicatori ESG per la misurazione delle performance aziendali in relazioni agli obiettivi fissati nella strategia d'azienda.</p> <p>In Brasile il rischio non è risultato rilevante</p>	<p>TIM dispone di Policy e procedure interne che integrano le tematiche di sostenibilità nei processi aziendali; la struttura Corporate Digital Communication & CSV Projects presidia l'implementazione di progetti dedicati alla generazione di valore condiviso, inoltre Sustainable Reporting, Monitoring & Relationship presidia la normativa di riferimento e monitora l'avanzamento delle tematiche di sostenibilità.</p>

GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al mancato recepimento/non corretta interpretazione delle normative sui diritti dei lavoratori (salvaguardia dei diritti dei lavoratori, ivi incluso il diritto alla privacy; sicurezza sul lavoro)</p>	<p>TIM è conforme agli adempimenti previsti in materia di sicurezza sul lavoro anche attraverso la definizione e l'aggiornamento periodico del Documento di Valutazione Rischi. Garantisce inoltre il recepimento delle normative in materia di diritto dei lavoratori definendo apposite norme applicative rivolte alle funzioni di gestione nonché di regolamenti e disposizioni specifiche rivolte a tutto il personale. Il processo di Performance Management, regolarmente attuato sia a livello di management che di personale operativo, definisce sistemi di misurazione delle performance a tutti i livelli, professionali e manageriali, consentendo di apprezzare in modo equo e oggettivo il merito individuale di abilitare i processi e i piani di sviluppo.</p>
<p>In Brasile Rischi legati alla gestione dei rapporti di lavoro e dei diritti dei lavoratori, principalmente come regole della salute e della sicurezza sul lavoro</p>	<p>TIM Participações adotta una politica che definisce i principi applicabili a tutte le attività all'interno dell'azienda e mira a promuovere un continuo miglioramento della salute e della sicurezza sul posto di lavoro e a garantire il rispetto delle leggi e delle normative correlate e delle linee guida del Gruppo, contribuendo alla prevenzione di incidenti e malattie sul posto di lavoro presso le aziende del gruppo TIM in Brasile</p>

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO DELL'AZIENDA

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'adeguamento delle competenze specialistiche necessarie a garantire la business transformation con un focus sullo sviluppo delle reti di quinta generazione (5G) e sui servizi innovativi associati</p>	<p>TIM ottimizza il mix di capabilities necessarie al mantenimento del vantaggio competitivo nei mercati maturi e al rafforzamento del posizionamento in quelli focalizzati sui digital services e servizi innovativi (es. IoT in ambito 5G). Per il conseguimento di tali obiettivi sono strutturati skill assessment per la mappatura delle competenze esistenti e percorsi di formazione, spesso disponibili su una piattaforma online dedicata all'e-learning e destinata a una molteplicità di soggetti in linea con le necessità aziendali di sviluppo personale. Esistono, altresì, iniziative per la formazione specifica e workshop tenuti di persona, a seconda della necessità strategica di sviluppare le competenze aziendali, in particolare quelle digitali</p> <p>Da evidenziare nel 2019, in Italia, la sottoscrizione del contratto di espansione tra azienda e parti sociali che tra l'altro prevede l'avvio di un programma di assunzioni, ricercando profili professionali compatibili con il piano di reindustrializzazione/riorganizzazione aziendale e la realizzazione per tutto il personale di un programma di adeguamento delle competenze a supporto dei processi di riqualificazione, di reskilling e di upskilling, anche riguardante importanti internalizzazioni di attività core, tecnico-specialistiche evolute e tradizionali.</p>
<p>In Brasile Il rischio non è risultato rilevante</p>	

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al mancato recepimento/non corretta interpretazione delle normative sulla sicurezza sul lavoro ed all'implementazione di quanto previsto delle policy aziendali in ambito "Safety"</p> <p>In Brasile La descrizione di questo rischio e la relativa gestione sono state considerate nell'ambito del tema "Gestione dei rapporti di lavoro"</p>	<p>TIM è conforme agli adempimenti previsti in materia di sicurezza sul lavoro anche attraverso la definizione e l'aggiornamento periodico del Documento di Valutazione Rischi. Garantisce il recepimento delle normative in materia di diritto dei lavoratori definendo apposite norme applicative rivolte alle funzioni di gestione del personale nonché di regolamenti e disposizioni specifiche rivolte a tutto il personale.</p> <p>Utilizza criteri e dispone di strumenti per l'identificazione e la gestione delle diverse problematiche operative di Safety, nonché di un sistema di controlli a diversi livelli in tema di salvaguardia della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela dell'ambiente svolti dalla funzione Health, Safety & Environment in ambito Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale.</p> <p>L'azienda, al fine di rafforzare ulteriormente la governance sulle tematiche Safety, ha costituito nel corso dell'anno uno specifico comitato direttivo con la responsabilità di assicurare, in coerenza con il piano industriale di TIM, la definizione degli obiettivi strategici di Health Safety & Environment, gli action plan verticali delle singole linee datoriali e le azioni trasversali, nonché il monitoraggio dei relativi avanzamenti ed infine garantire la condivisione di specifiche attività tese a promuovere la "Safety Culture" e i comportamenti virtuosi in tema di salute, sicurezza ed ambiente.</p>

GESTIONE CORRETTA DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi al miglioramento della Qualità e della Customer Experience</p>	<p>La Società ha ridefinito ed evoluto il Programma di miglioramento della Qualità e della Customer Experience (riferimento "TIM around the Customer"), in logica sostanzialmente di "quality-by-design". "TIM around the Customer" è il progetto che comprende diverse iniziative basate sulla trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente. In quest'ambito sono stati avviati piani di miglioramento con azioni mirate e diverse iniziative che, con l'obiettivo di una trasformazione della cultura, coinvolgono tutti i dipendenti con modalità innovative: "make the difference" (fai la differenza), "idea sharing" (condivisione delle idee) ed una "fiction" sulla customer experience (dove i dipendenti sono i protagonisti). Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto, che rileva la customer experience nei diversi "momenti della verità" del customer journey, ad esempio: la navigazione sul web, l'acquisto di un servizio, la chiamata al customer care, la segnalazione di un guasto, i post sui social. Tra i sondaggi riveste una particolare importanza il monitoraggio del Customer Satisfaction Index (CSI, indice di soddisfazione del cliente) - basato sullo standard ACSI (American Customer Satisfaction Index) - che ha l'obiettivo di rilevare la qualità percepita dai clienti TIM e dei principali concorrenti.</p>

In Brasile
Rischi associati al mancato miglioramento della qualità e della customer experience

Il piano strategico triennale di TIM ha l'obiettivo di accelerare la trasformazione digitale e migliorare la customer experience con proposta di qualità e di valore che poggia su tre pilastri strategici:

- Costruzione di offerte basate sulle esigenze individuali dei clienti
- Promozione dell'espansione e dell'evoluzione dell'infrastruttura di rete
- Gestione efficiente integrando canali di vendita e di servizio

TIM Participações offre ai propri clienti diversi canali di servizio fisici o digitali. Nella gestione dei miglioramenti nei servizi e nei processi si tiene conto dei feedback forniti dai clienti attraverso questi canali e vengono condotte ricerche e monitorati errori sistemici.

TIM Participações partecipa inoltre al Consiglio per gli utenti, un'iniziativa di Anatel che riunisce operatori, utenti del segmento mobile e rappresentanti di enti per la tutela consumatori.

TUTELA DELLA PRIVACY, PROTEZIONE E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi all'applicazione della normativa vigente in materia di privacy e rischi relativi alla protezione e sicurezza dei dati personali</p>	<p>Il Gruppo TIM dispone di un sistema di procedure e controlli che assicurano la conformità alla normativa vigente, attua una concomitante attività di monitoraggio sull'evoluzione dello scenario regolamentare, svolge una costante attività di divulgazione e formazione interna. Con riferimento al nuovo regolamento privacy GDPR n. 2016/679, partendo dal modello operativo già in essere con la vigente normativa Privacy, il Gruppo TIM ha attivato quanto necessario per la conformità a GDPR definendo la struttura organizzativa e processi del Data Protection Officer. TIM dispone inoltre di un processo di ICT Risk Management che prevede la mappatura del rischio cyber e, in coerenza anche con le necessità espresse dagli organi di controllo, coordina l'individuazione delle aree di intervento su base prioritaria al fine di garantire il controllo e la gestione del rischio cyber complessivo per tutto il perimetro TIM e controllate. Il processo di ICT Risk Management contribuisce alla sicurezza delle informazioni attraverso la gestione del processo di valutazione e trattamento dei rischi operativi sulle risorse ICT per garantire:</p> <p>a) un livello di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni proporzionale al rispettivo valore di business, ovvero alle perdite dirette o indirette che un incidente di sicurezza può determinare sui servizi erogati ai propri clienti; b) La sicurezza dei servizi erogati ai propri clienti e i livelli di continuità operativa previsti nei contratti; c) La sicurezza delle informazioni personali dei dipendenti, nel rispetto della normativa vigente ed a tutela del dipendente.</p> <p><i>In Brasile</i> TIM Participações adotta le migliori pratiche in conformità con le linee guida ISO 27001, lo standard per il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS - Information Security Management System), pur in mancanza della certificazione. La Società fa anche parte dal 2015 del gruppo di lavoro sui diritti umani della rete brasiliana del Global Compact, e riconosce che è necessario tutelare i diritti come la privacy dei dati, Internet sicuro, l'accesso alle informazioni e la libertà di espressione.</p>

INVESTIMENTI NELLO SVILUPPO DI INFRASTRUTTURE 5G, UBB E IN R&S

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla ingegnerizzazione e implementazione delle infrastrutture abilitanti per le soluzioni innovative, alla preparazione e allestimento delle infrastrutture di rete Ultrabroadband (UBB) fisse e mobili e del 5G, necessarie all'erogazione dei nuovi servizi sia al contestuale superamento dei limiti architettonici</p>	<p>Il gruppo TIM ha adottato un nuovo approccio integrato alla “corporate innovation” tramite il coordinamento cross funzionale dei processi di innovazione e il loro monitoraggio end to end presidiato dalla Funzione Chief Innovation & Partnership Office. Le funzioni tecniche di TIM presidiano i processi tecnologici dell'azienda nel contesto generale di ingegnerizzazione e pianificazione delle infrastrutture di rete/servizio, di sviluppo delle reti di nuova generazione (FTTx - 5G) e di evoluzione verso cloud network tenendo conto anche della ricerca di servizi innovativi.</p> <p>Contestualmente l'azienda sta portando avanti un programma integrato di trasformazione digitale che comprende la semplificazione architettonica ed applicativa dei sistemi IT e delle infrastrutture di rete con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornare la struttura dei sistemi IT e delle reti per adattarla alle nuove tecnologie con l'ausilio di criteri atti a minimizzare l'impatto ambientale in base alla policy ambientale di Gruppo; - dismettere sistemi e piattaforme obsolete riducendo progressivamente i consumi energetici associati; - sviluppare soluzioni e servizi ICT innovativi che permettano l'incremento dell'utilizzo dei canali digitali consentendo a tutti gli stakeholder di interagire in modo più efficiente, minimizzando l'impatto ambientale.
<p>In Brasile</p> <p>Rischi associati all'ingegnerizzazione e all'implementazione di infrastrutture per soluzioni innovative, alla preparazione e installazione di infrastrutture di rete in linea con il Piano Strategico.</p>	<p>Per quanto riguarda l'espansione della fibra, la copertura FTTH (Fiber to the Home) ha superato il milione di famiglie, situate in 11 città - il numero di case indirizzabili ha raggiunto 4,3 milioni di persone nell'anno. Affrontando il tema del 5G, anche se le discussioni sono ancora in un processo embrionale in Brasile, TIM ritiene che la prossima asta dello spettro 5G contribuirà a mantenere il mercato brasiliano al passo con gli sviluppi internazionali e a promuovere l'innovazione e la creazione di conoscenze. L'obiettivo di TIM è di lavorare con partner strategici per la diffusione della tecnologia 5G in Brasile</p>

TUTELARE LE DIVERSITÀ E FAVORIRE LE PARI OPPORTUNITÀ IN AZIENDA

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla gestione della conformità rispetto alla normativa sui diritti dei lavoratori</p>	<p>L'azienda si è dotata di un modello di competenze per il personale focalizzate ad affrontare la trasformazione legati ad i nuovi scenari esterni e di business e strutturato in quattro aree: Execution, Proattività, Rapidità, Visione sistemica. Dal 2018 è stata introdotta un'ulteriore competenza, trasversale alle 4 aree e comune a tutti i ruoli: “Diversità e inclusione”. La finalità è quella di stimolare, in tutta la popolazione aziendale, la propensione a integrare e valorizzare le diversità con particolare riferimento alla parità di genere.</p> <p>I risultati aziendali sull'inclusion management sono misurati sulla crescita delle performance delle persone TIM sulla competenza «Diversità ed Inclusione».</p>

<p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi connessi all'integrazione della strategia nei valori e nella cultura dell'azienda, nonché ai temi della sostenibilità e della responsabilità sociale.</p>	<p>Nel luglio 2018 TIM Participações ha creato un comitato multidisciplinare sulla diversità (Elo Diversidade) per assicurarsi che le iniziative sulla diversità siano sempre più efficaci. La missione del gruppo è proporre nuove idee, migliorare l'accessibilità, costruire un ambiente accogliente e sviluppare nuove fonti di talento.</p>
--	--

STIMOLARE LA DIFFUSIONE DELLE TECNOLOGIE E DELLE COMPETENZE DIGITALI

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla Integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno della visione strategica d'impresa e alla conduzione di attività non in linea con la Corporate Social Responsibility</p>	<p>TIM dispone di Policy e procedure interne che integrano le tematiche di sostenibilità nei processi aziendali; la funzione Corporate Digital Communication & CSV Projects presidia l'implementazione di progetti dedicati alla generazione di valore condiviso, inoltre Sustainable Reporting, Monitoring & Relationship presidia la normativa di riferimento e monitora l'avanzamento delle tematiche di sostenibilità.</p> <p>Da sottolineare il progetto di educazione digitale per l'Italia "Operazione Risorgimento Digitale" di TIM, lanciato nel corso dell'anno con l'obiettivo di dare impulso al processo di digitalizzazione del Paese, favorendo l'adozione delle nuove tecnologie da parte di un sempre più ampio bacino di cittadini (circa 1 milione) attraverso corsi di formazione diffusi in 107 province italiane. Inoltre, attraverso TIM WCAP, l'hub di open innovation di TIM, l'azienda presidia il tema della trasformazione digitale italiana, selezionando idee, progetti, prodotti e servizi individuando startup e PMI con soluzioni digitali innovative con l'obiettivo di integrare le migliori nell'offerta e nella tecnologia TIM.</p>
<p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischio associato alla mancanza di integrazione della strategia aziendale avente il tema dello sviluppo sostenibile, gestione aziendale che genera problemi relativi agli impatti sociali, etici e ambientali delle attività dell'azienda.</p>	<p>TIM Participações ha una politica di innovazione, Educação Conectada, che è integrata con altre politiche pubbliche e con gli obiettivi del piano nazionale di istruzione del Brasile (PNE). Una finalità chiave del piano è l'istruzione secondaria, per la quale, entro il 2024, il governo federale ha fissato l'obiettivo di avere l'85% degli adolescenti delle scuole superiori iscritti all'istruzione secondaria.</p> <p>Nel 2019 Instituto TIM ha continuato a sostenere progetti in linea con la sua missione di creare e rafforzare risorse e strategie per la democratizzazione della scienza, della tecnologia e dell'innovazione che promuovano lo sviluppo umano in Brasile, con la tecnologia mobile come attivatore primario.</p>

INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI E AMBIENTALI ALL'INTERNO DELLA SUPPLY CHAIN

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla selezione e qualifica di fornitori/partner e prodotti e alla gestione dei contratti passivi (stipula, archiviazione e monitoraggio).</p>	<p>TIM, in fase di qualificazione dei fornitori, secondo la Policy Anticorruzione, prevede l'adozione di questionari di due diligence e l'applicazione della procedura sul conflitto di interesse. Inoltre, in accordo alla policy ambientale di Gruppo, l'azienda seleziona i propri fornitori e partner, i prodotti e i servizi acquistati o affidati in outsourcing anche in base a criteri di sostenibilità ambientale e valuta prodotti e servizi tenendo conto dell'intero ciclo di vita, verificando periodicamente la conformità ai criteri di cui sopra. L'azienda individua e valuta i rischi ambientali presenti in generale nei vari livelli della propria catena delle forniture e, in stretta collaborazione con i propri fornitori diretti e anche attraverso partnership a livello nazionale ed internazionale, adotta opportune azioni correttive e piani di miglioramento per ridurre l'impatto sull'ambiente dei prodotti e dei servizi acquistati e dei processi attraverso cui vengono realizzati. Vengono inoltre effettuate verifiche campionarie periodiche su ordini di acquisto, per accertare se vi siano acquisti di beni per la rivendita o la produzione non conformi alle previsioni della normativa sui conflict mineral.</p> <p>Infine, vengono effettuate delle verifiche di Etica e Sostenibilità sociale allo scopo di valutare sia l'adesione da parte dei fornitori a schemi e principi di conduzione etica d'impresa sia l'adozione di procedure atte ad assicurare la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori, con rispetto a quanto indicato dai principi ispiratori del Global Compact e utilizzando parametri internazionali riferiti agli standard SA 8000 e ISO 14001.</p>
<p>In Brasile Rischi associati alla selezione e alla qualificazione dei fornitori</p>	<p>Tutti i contratti e gli ordini di acquisto contengono disposizioni che impongono ai fornitori di osservare il Codice Etico di Gruppo e i principi del Global Compact, tra cui il rispetto del lavoro e dei diritti umani, la protezione dell'ambiente, la lotta alla corruzione e il lavoro minorile e forzato. Questi impegni sono inclusi anche nelle dichiarazioni che tutti i fornitori sono tenuti a firmare come parte del processo di onboarding. I fornitori chiave sono valutati su aspetti quali l'etica, il lavoro minorile e forzato, la salute e la sicurezza sul lavoro, la libertà di associazione e i diritti di contrattazione collettiva, discriminazione, molestie, diversità e gestione dell'impatto ambientale</p>

PROTEZIONE DELLE CATEGORIE VULNERABILI (CYBERBULLISMO, PEDOPORNOGRAFIA, GAMBLING)

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati alla gestione delle attività in ambito sicurezza logica (cyber security, information/security system protection), alle sanzioni derivanti dalla non conformità normativa, rischi reputazionali e rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001)</p> <p style="text-align: right;"><i>In Brasile</i></p> <p>Il rischio non è risultato rilevante</p>	<p>TIM, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione dei clienti una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti, provvedendo al costante aggiornamento e relativa comunicazione.</p> <p>TIM utilizza risorse, le tecnologie, i processi e gli strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli "abuse", ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere con un presidio continuativo realizzato dal Security Operations Center in collaborazione con le funzioni interne coinvolte e con le Autorità competenti esterne.</p>

PROMOZIONE E TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Rischi	Gestione
<p>Rischi di compliance alla normativa di riferimento (Dlgs 231/2001)</p> <p style="text-align: right;"><i>In Brasile</i></p> <p>Rischio associato alla determinazione di valori e cultura aziendali non in linea con il piano strategico.</p>	<p>Il Gruppo mette a disposizione degli stakeholder interni ed esterni meccanismi di denuncia, da utilizzare in caso di violazione, come richiesto espressamente dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani. Tali meccanismi sono disponibili sui siti web del Gruppo. Le segnalazioni possono essere inviate anche in forma anonima.</p> <p>TIM Participações è membro del Gruppo di lavoro sui diritti umani istituito dal Global Compact Network Brasile dal 2015.</p> <p>Come parte del processo di due diligence, si utilizza il questionario Diagnostica della capacità dei diritti umani (HRCDD) sviluppato dal Global Compact Network tedesco per valutare il livello di impegno e gestione dei diritti umani nelle funzioni pertinenti.</p>

RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI E LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati all'impatto ambientale derivante dalla propria attività ed alla conduzione dei progetti di efficienza energetica e del monitoraggio dei consumi energetici</p>	<p>TIM, riconoscendo l'importanza di individuare e valutare tutti gli impatti, positivi e negativi anche potenziali, che le proprie attività e i prodotti e i servizi da esse resi disponibili ai propri clienti possono avere nei confronti dell'ambiente, attua un processo di miglioramento continuo attraverso iniziative e progetti finalizzati a minimizzare l'impronta ambientale delle attività aziendali, dei clienti stessi e degli stakeholders in generale.</p> <p>In ambito energetico TIM è continuamente impegnata per migliorare la propria performance energetica, adottando politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali e proponendo soluzioni tecnologiche innovative a persone, imprese e Pubblica Amministrazione per il contenimento degli impatti ambientali. In questo ambito TIM si è dotata di un Sistema di Gestione dell'Energia sviluppato, attuato e controllato in riferimento alla Norma ISO 50001. Ogni anno l'azienda si pone l'obiettivo di ridurre le emissioni e i consumi di energia, pur a fronte di un continuo sviluppo delle reti di nuova generazione, incrementando contestualmente l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili nei processi aziendali. La strategia TIM per l'ambiente in ambito energetico prevede infine aree di intervento caratterizzate da linee di gestione che consentano l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali.</p>
<p>Rischi associati a guasti e/o inefficienza nell'uso e nella gestione dell'energia con conseguenti problemi nella fornitura di servizi e nell'impatto ambientale dovuti a scarsa efficienza dei consumi.</p>	<p><i>In Brasile</i></p> <p>TIM Participações ha investito in fonti di energia rinnovabile attraverso progetti di generazione distribuita, tra cui cinque centrali idroelettriche nello stato del Minas Gerais, e l'acquisto di elettricità nel mercato libero.</p> <p>Tra le iniziative di efficienza energetica implementate nel 2018 figurano: l'arresto temporaneo o permanente delle apparecchiature inattive; freecooling, un sistema di scambio termico per ridurre l'uso di energia e gas refrigeranti nelle apparecchiature di condizionamento; l'arresto o la rimozione di apparecchiature da un sito per risparmiare energia e liberare spazio per nuovi progetti.</p> <p>Anche il consumo idrico è gestito ai fini di una maggiore efficienza, come ad esempio a Rio de Janeiro (RJ), nel distretto di São Cristóvão, dove TIM sta sviluppando un progetto di riutilizzo dell'acqua.</p> <p>Inoltre, la politica ambientale di TIM stabilisce principi per ridurre al minimo la quantità di rifiuti prodotta e incentiva la separazione, il recupero e il riciclaggio dei rifiuti stessi.</p>

IMPATTI DELLE EMISSIONI ELETTROMAGNETICHE

Rischi	Gestione
<p>Rischi associati alla conformità delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza e rischi connessi alla ingegnerizzazione e implementazione delle infrastrutture abilitanti per le soluzioni innovative ed alla preparazione e allestimento delle infrastrutture di rete Ultrabroadband e del 5G</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischi associati alla mancanza di integrazione della strategia aziendale avente il tema dello sviluppo sostenibile che genera una gestione non allineata alle migliori pratiche ambientali (ad es.: gestione delle emissioni dell'azienda, ecc.) e non conformità alla normativa sulla sicurezza sul lavoro.</p>	<p>La tematica degli impatti delle emissioni elettromagnetiche, data la significativa e crescente rilevanza anche alla luce del recente avvio delle reti 5G, viene gestita dal Gruppo TIM nell'ambito dei rischi che contemplano sia quelli di conformità alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza, sia i rischi connessi alla ingegnerizzazione e implementazione delle infrastrutture abilitanti per le soluzioni innovative ed alla preparazione e allestimento delle infrastrutture di rete Ultrabroadband e del 5G.</p> <p>Il gruppo TIM presidia il tema delle emissioni elettromagnetiche a 360 gradi attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la progettazione ed ottimizzazione della rete di accesso radio, garantendo una elevata attenzione al tema delle emissioni elettromagnetiche in ogni fase del ciclo di vita degli impianti; - la gestione attenta degli impianti durante tutto il ciclo di vita con un monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche e nel rispetto della normativa vigente e degli standard interni di efficienza e di sicurezza per popolazione e lavoratori; - l'utilizzo e nella ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e di verifica; - il controllo continuo in ambito legislativo monitorando proattivamente possibili evoluzioni e agendo sempre in ottemperanza alla legislazione. <p>Le emissioni elettromagnetiche dalle stazioni radio base (RBS) sono valutate e monitorate utilizzando metodi stabiliti dalle risoluzioni ANATEL e mantenute entro limiti stabiliti. Nel 2018, i livelli di emissioni elettromagnetiche sono stati misurati presso il 23,6% dei siti.</p> <p>Data la sua copertura nazionale, TIM Participações dispone di RBS all'interno di 147 aree protette, spesso su colline o in unità di conservazione, che vengono periodicamente monitorate per garantire che le operazioni dell'azienda non abbiano impatti negativi sulla biodiversità. A fine anno 2018, TIM aveva oltre 800 biositi attivi all'interno della rete. I biositi sono strutture che riducono significativamente l'impatto visivo e sul paesaggio. Oltre alle apparecchiature di trasmissione delle telecomunicazioni, i biositi riguardano anche l'illuminazione stradale e le telecamere di sicurezza.</p>

FAVORIRE LO SVILUPPO DI UNA SOCIETÀ DIGITALE INCLUSIVA

Rischi	Gestione
<p>Rischi connessi alla Integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno della visione strategica d'impresa e alla conduzione di attività non in linea con la Corporate Social Responsibility</p> <p><i>In Brasile</i></p> <p>Rischio associato alla mancanza di integrazione della strategia aziendale avente il tema dello sviluppo sostenibile, gestione aziendale che genera problemi relativi agli impatti sociali, etici e ambientali delle attività dell'azienda.</p>	<p>TIM dedica particolare attenzione ai temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, per l'impatto positivo sulla capacità di generare innovazione e migliorare la performance, aumentando la produttività delle persone e la qualità della vita lavorativa. TIM si occupa di inclusione dal 2009 ed è stata fra le prime aziende italiane a prevedere un programma di Equity & Inclusion Management. TIM è la prima azienda italiana e telco provider numero uno al mondo nell'Indice Thomson Reuters su Diversità e Inclusione, raggiungendo nel 2018 e 2019 la sesta posizione a livello mondiale.</p> <p>TIM opera inoltre sul fronte della digital inclusion sociale, specialmente in termini di agevolazioni economiche e misure specifiche verso alcune categorie di clienti, quali clienti non udenti, non vedenti o ipovedenti, clienti con basso reddito che si trovano in una situazione di “disagio economico” e titolari di “social card”.</p> <p>Inoltre, TIM assicura il proprio sostegno ai clienti residenti in zone colpite da calamità naturali (eventi sismici, alluvioni), sia nella fase della gestione dell'emergenza sia nel medio/lungo periodo, per tutelare le relative esigenze.</p> <p>TIM Participações sostiene una politica delle telecomunicazioni, economicamente sostenibile che ci consente di fornire alla società l'inclusione digitale in un ambiente competitivo. Un tale obiettivo viene raggiunto attraverso documenti programmatici indirizzati ai responsabili delle politiche nazionali e fornendo contributi alle consultazioni pubbliche promosse dalle autorità governative.</p> <p>La politica di innovazione Educação Conectada in Brasile si integra con le altre politiche pubbliche e gli obiettivi del piano nazionale di istruzione del paese (PNE). TIM agisce attraverso l'Istituto TIM, incoraggiando e fornendo istruzione agli studenti delle scuole pubbliche per un insegnamento delle materie scientifiche e matematiche che rifletta lo stato attuale delle conoscenze in questi campi.</p>

L'ambiente

L'approccio alla tutela ambientale

[GRI 103-1, 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] Il Rapporto GeSI-Deloitte Digital with Purpose: Delivering a SMARTer 2030 (2018) evidenzia chiaramente come 103 dei 169 target di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) sono direttamente influenzati dalle tecnologie digitali. Il settore ICT può infatti contenere le proprie emissioni di CO₂ e contribuire concretamente alla riduzione delle emissioni di altri settori e dei singoli cittadini grazie alle sue soluzioni caratterizzanti: videoconferenza, telelavoro, telemedicina, piattaforme di condivisione social e tutte le relative declinazioni di servizio in grado di favorire comportamenti e stili di vita più sostenibili grazie alla digitalizzazione. È stato calcolato¹ che la completa adozione di questi servizi porterebbe nel 2030 all'abbattimento delle emissioni globali di CO₂ di 1,34 Gt, compensando la prevedibile crescita del 189% delle emissioni del settore ICT (2019-2030).

Il Gruppo TIM è quindi consapevole di avere un ruolo prioritario nella costruzione di un futuro a basse emissioni di carbonio ed è presente ed attivo in associazioni di settore e organizzazioni non profit che hanno tra i propri obiettivi la tutela dell'ambiente²; la rilevanza per TIM delle tematiche ambientali è inoltre evidenziata nella matrice di materialità 2019 che recepisce gli assunti dei Sustainable Development Goals e si traduce nelle specifiche aree di intervento in cui si articola la strategia TIM per l'ambiente, descritta e diffusa attraverso la Policy Ambientale di Gruppo³:

- definizione di linee guida e procedure di gestione per l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali;
- riduzione progressiva delle emissioni dirette e indirette di gas serra;
- scelta fornitori e partner, prodotti e servizi anche in base a criteri di sostenibilità ambientale;
- applicazione di criteri di sostenibilità ambientale nella valutazione di possibili fusioni e acquisizioni;
- sviluppo di soluzioni e prodotti che contribuiscano alla lotta ai cambiamenti climatici;
- diffusione presso dipendenti e stakeholder di un corretto e concreto approccio alle tematiche ambientali e stanziamento di risorse umane, tecnologiche, economiche per azioni a salvaguardia dell'ambiente;
- proposta di una retribuzione variabile al raggiungimento di obiettivi con positivo impatto ambientale;

Coerentemente a questo approccio strategico, il Gruppo mette ogni anno in essere azioni concrete, dettagliate ulteriormente nei prossimi paragrafi.

Per aumentare la sensibilità alla tutela ambientale TIM ha proposto al personale interno e ai partner commerciali un piano di formazione con incontri formativi per un totale di 9.713 ore. Nel mese di giugno, nell'ambito del progetto *Save Energy!*, è stata inoltre lanciata una campagna di sensibilizzazione sui comportamenti da adottare per evitare sprechi di energia e risorse naturali. Destinatari 45000 dipendenti che trascorrono gran parte della giornata negli uffici distribuiti sull'intero territorio nazionale. All'iniziativa è stato riservato un apposito spazio di visibilità sulla home page della intranet aziendale, da cui è stato diffuso il Decalogo Green: dieci consigli per un uso intelligente dell'energia e a beneficio del risparmio di carta e acqua. Semplici regole veicolate in modo fumettistico ma incisivo, grazie alle quali ciascun dipendente è sempre invitato a dare il proprio contributo per consumare di meno, con ricadute positive sull'ambiente. Motore dell'iniziativa, la convinzione che risparmiare energia è una pratica "responsabile" che non ha limiti, se non nella sensibilità, nell'etica e nell'intelligenza di ciascuno, e che si raggiunge a partire da una corretta e capillare informazione sulle possibili alternative nelle scelte di consumo e di comportamento, consapevoli che le attività quotidiane (dall'utilizzo di macchinari e supporti alimentati da energia elettrica, al consumo di acqua nei locali comuni, al raffreddamento/riscaldamento degli ambienti), impattano inevitabilmente sulla seconda voce di spesa di TIM ma soprattutto sull'ambiente.

Per gestire in modo sostenibile i propri processi operativi, le aree di TIM con impatto ambientale potenzialmente significativo si sono dotate di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in conformità alla norma ISO 14001. In alcune realtà il SGA è integrato con il Sistema per la Gestione della Qualità basato sulla norma ISO 9001, per il quale è stata ottenuta la relativa certificazione. Presso alcuni siti particolarmente rappresentativi è stato sviluppato un Sistema per la Gestione dell'Energia. In continuità con gli anni passati, TIM, attraverso la funzione Energy & Utilities Management, ha conseguito anche quest'anno la certificazione ISO 50001 per le sedi presso cui è stato reso operativo questo Sistema. Il perimetro di certificazione comprende la sede "storica" di Bologna via Stendhal, il Data Center di Rozzano 1, 2 e Rozzano 3, la centrale di Piacenza Centro, nonché i CED di Padova e di Bologna Roveri. TIM ha quindi nel perimetro di certificazione

¹ Global e-Sustainability Initiative – Digital with Purpose: Delivering a SMARTer2030.

² European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO), European Telecommunications Standards Institute (ETSI), Global e-Sustainability Initiative (GeSI), International Telecommunication Union (ITU).

³ Impegno alla sostenibilità ambientale nel Gruppo TIM, dicembre 2018

<https://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/it/Politiche/TIM-Policy-Ambientale-dic2018DEF.pdf>

anche una centrale, in aggiunta agli edifici già certificati. Le attività operative della rete tecnica in **Brasile** negli Stati di Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo – aree in cui sono maggiormente concentrate le attività industriali e commerciali del Paese - hanno ottenuto la certificazione ISO 14001 fin dal 2010. Anche le attività di TIM Participações vengono svolte in conformità con la propria Policy ambientale, oggetto di revisione nel 2018, che sottolinea l'impegno alla riduzione degli sprechi e all'uso sostenibile delle risorse naturali.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] L'Azienda si impegna da sempre ad attuare programmi di efficienza energetica e consumo razionale delle risorse: all'interno della Direzione Procurement opera la funzione Energy Management Procurement, focalizzata sui temi energetici con il mandato di individuare e finalizzare opportuni interventi di efficienza energetica in Italia. Inoltre, in raccordo e coordinamento funzionale con le competenti strutture del Chief Technology Office, la funzione assicura coerenza progettuale e realizzativa delle soluzioni adottate rispetto ai piani di efficientamento dell'Azienda. La politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO) prevede che ai responsabili di funzione siano assegnati obiettivi coerenti con il piano industriale del Gruppo e attento ai temi di tutela ambientale e all'uso razionale delle risorse. A testimonianza dell'impegno sul fronte energetico, TIM ha ottenuto nel 2019 il bollino attribuito ai progetti¹ in linea con le finalità dell'iniziativa promossa dal MiSE e realizzata da ENEA, Italia in Classe A, con lo scopo di sensibilizzare aziende e privati sull'uso più consapevole e razionale dell'energia.

In **Brasile** l'energia è un tema materiale vista la continua attività di espansione della rete. TIM Participações ha un'area di gestione centralizzata per tutta l'energia elettrica che risponde al Business Support Officer. L'area Energy and Efficiency comprende professionisti responsabili del controllo e della pianificazione del consumo di energia elettrica, del monitoraggio dei progetti di efficienza energetica e del monitoraggio dello sviluppo degli aspetti normativi e di acquisto di energia. A partire dal 2018 sono stati stretti accordi (*Power Purchase Agreement*) con aziende specializzate che implementano centrali idroelettriche collegate alla rete di distribuzione. Le centrali sono noleggiate da TIM con contratti della durata di 15 anni con conseguente approvvigionamento di energia rinnovabile. Nel 2019, oltre 350 GWh consumati provengono da fonti energetiche rinnovabili, circa il 50% del consumo. Nel 2020, la previsione è di aumentare la quota di fonti rinnovabili al 60% del consumo totale di TIM Participações.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 302] [GRI 305] L'andamento dei principali indicatori del Gruppo è riportata nella tabella sottostante. Per dettagli rimandiamo al paragrafo *La performance ambientale di TIM* di questo Capitolo.

Indicatori	Consuntivi 2019
Totale consumo energia elettrica acquistata e prodotta	☺ In diminuzione
Totale consumo energia elettrica da fonti rinnovabili	☺ In crescita
Totale emissioni di CO ₂ in atmosfera	☺ In diminuzione
Indicatore di eco-efficienza	☺ In crescita
% di rifiuti riciclati	☺ Costante

Lotta ai cambiamenti climatici: rischi ed opportunità per TIM

[GRI 201-2] Digitalizzazione e dematerializzazione per ottenere risparmio energetico e riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera: soluzioni e prodotti TIM costituiscono una reale opportunità a favore della mitigazione dei cambiamenti climatici. In particolare:

- i servizi di audio/videoconferenza e il lavoro agile riducono la necessità di spostamenti fisici delle persone
- la fatturazione e i pagamenti on line significano risparmio di carta, dell'energia per produrla, trasportarla e minori spostamenti fisici per effettuare i pagamenti;

¹ Il bollino è stato ottenuto a Novembre 2019 dal progetto TIM *Save Energy!* nelle sue due declinazioni Campagna Decalogo Green e contest Green World green field.

- i servizi di telemedicina riducono gli spostamenti per visite mediche;
- i sistemi di infomobilità, consentono di ottimizzare i flussi di traffico, tempi di percorrenza ed emissioni di gas serra;
- i sistemi di monitoraggio e analisi dei consumi consentono di ottimizzare l'efficienza energetica di uffici e abitazioni.

Si tratta in tutti i casi di servizi che oltre ad ottimizzare processi produttivi e flussi logistici di vari settori, aiutano i clienti a ridurre le emissioni generate dagli spostamenti fisici. Prodotti e soluzioni TIM sono caratterizzati da un consumo energetico ridotto e contribuiscono alla riduzione dei consumi energetici. Il miglioramento dell'efficienza, i risparmi in termini economici e la riduzione degli impatti sull'ambiente associati all'effettivo utilizzo dei servizi TIM rappresentano anche una reale opportunità di business per l'Azienda: la sensibilità degli stakeholder e dei cittadini verso le tematiche connesse ai cambiamenti climatici cresce con conseguente attenzione alle aziende in grado di abbattere in modo significativo le emissioni di gas serra per garantire un futuro sostenibile al pianeta e alla società. Questi obiettivi si concretizzano nelle iniziative descritte nel prosieguo del capitolo.

Gli obiettivi che guidano l'azione di TIM nella lotta ai cambiamenti climatici possono riassumersi in tre direttrici

- azioni di riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra e contenimento delle emissioni degli altri settori e dei clienti attraverso il supporto alla dematerializzazione e l'offerta di servizi e soluzioni che promuovano nuovi modi sostenibili di lavorare, apprendere, viaggiare e di vivere;
- comunicazione delle proprie emissioni e strategie per la lotta ai cambiamenti climatici nel Bilancio di Sostenibilità e attraverso le risposte fornite alle agenzie di rating (RobecoSAM, VigeoEiris, Oekom, FTSE4Good) TIM partecipa alla survey del CDP¹ sia in Italia sia in Brasile. In Brasile è stata confermata per il dodicesimo anno consecutivo nell'ambito del São Paulo Stock Exchange (B3) Corporate Sustainability Index (ISE) e partecipa al programma nazionale EPC- Empresas pelo Clima dal 2010;
- diffusione di una cultura a sostegno delle azioni che ciascuno può mettere in atto per contribuire alla diminuzione delle emissioni.

I rischi legati ai cambiamenti climatici per il settore TLC hanno implicazioni di tipo fisico, economico e regolatorio con ricadute su immagine e reputazione delle società del Gruppo.

Il rischio di esondazione è per TIM uno dei rischi fisici più seri e con maggiore probabilità di accadimento. I danni che ne conseguirebbero impattano sulla riduzione d'uso fino alla perdita delle infrastrutture aziendali con conseguente azzeramento della capacità di fornitura del servizio. Per prevenire danni potenziali, le nuove centrali e gli edifici di TIM sono costruiti a distanza di sicurezza da fiumi o bacini d'acqua e per garantire la continuità del servizio, la rete TIM è progettata con adeguati livelli di resilienza e ridondanza. Le infrastrutture di rete in zone ad alto rischio idrogeologico sono monitorate con il sistema TIM Ci.Pro. - Civil Protection che utilizza una base dati relativa a territorio e infrastrutture aggiornata continuamente per una pianificazione tempestiva degli interventi necessari. Gli asset aziendali inevitabilmente soggetti a rischi fisici hanno una copertura assicurativa commisurata al valore di immobili, apparati e gravità del potenziale danno rispetto al servizio da questi erogato.

In **Brasile**, il 66,6% dell'energia elettrica nazionale proviene dalla generazione idroelettrica². Per questo motivo, precipitazioni estreme e lunghi periodi senza pioggia possono compromettere il livello di acqua nei bacini e influenzare l'offerta energetica nazionale. In questo caso TIM potrebbe risentire di misure di razionamento energetico e oscillazioni del prezzo medio del kWh dovuto all'effetto dei cambiamenti climatici. Inoltre, maggiore frequenza e forza degli agenti atmosferici potrebbero danneggiare le torri di trasmissione, aumentando le spese aziendali per l'acquisizione di nuove attrezzature e la manutenzione delle attrezzature esistenti. Ciò potrebbe anche comportare un aumento dei costi assicurativi e l'interruzione o la perdita di qualità nel segnale a danno dei servizi di telecomunicazione. Inoltre, la variazione di umidità e salinità nell'aria ha un impatto diretto su beni e attrezzature posizionati nel sottosuolo o vicino alle aree costiere con conseguente aumento dei costi operativi. In caso di aumento della temperatura media, gli apparecchi elettronici la cui prestazione è direttamente correlata al mantenimento della temperatura potrebbero richiedere un surplus di energia per essere raffreddati. Si ritiene inoltre che le variazioni climatiche, i costi delle assenze dei dipendenti, nonché maggiori difficoltà del personale nel raggiungere sedi di lavoro o i luoghi in cui intervenire, possano incidere in modo indiretto sulle performance aziendali.

¹ www.cdp.net

² Secondo il Bilancio energetico Nazionale brasiliano 2019 (BEN, 2019)

Elettromagnetismo e conformità con la legislazione ambientale vigente

Da sempre grande l'attenzione del Gruppo al tema delle emissioni elettromagnetiche che in concreto si sostanzia:

- nella gestione attenta degli impianti durante tutto il ciclo di vita e nel rispetto della normativa vigente e degli standard interni di efficienza e di sicurezza;
- nella progettazione ed ottimizzazione della rete di accesso radio, garantendo una elevata attenzione al tema delle emissioni elettromagnetiche in ogni fase del ciclo di vita degli impianti;
- nell'utilizzo e nella ricerca costante di strumenti tecnologici all'avanguardia per l'attività di controllo e di verifica.

Il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti è finalizzato a garantire rispetto dei limiti di legge e mantenimento di elevati standard di sicurezza per popolazione e lavoratori. Nonostante la normativa italiana in termini di emissioni elettromagnetiche sia tra le più restrittive al mondo, con limiti molto inferiori rispetto alla media europea, in base ai controlli effettuati sul territorio italiano le emissioni elettromagnetiche generate rientrano nei limiti di legge. TIM investe nello sviluppo di software per la previsione dell'emissione elettromagnetica, continuamente aggiornati e affinati. Il tool GUARDIAN, in particolare, calcola i livelli di esposizione in relazione ai siti che ospitano antenne e garantisce che i valori stabiliti per legge siano rispettati. Il suo utilizzo unito alla piattaforma di progettazione radio TIMplan consente di ottimizzare il posizionamento dei siti e l'orientamento delle antenne in relazione allo specifico contesto (abitazioni, strade, luoghi di ritrovo). TIM inoltre partecipa attivamente ai comitati e ai gruppi di lavoro del CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano) per l'emanazione di linee guida e norme tecniche sulle metodologie di misurazione e calcolo previsionale dei livelli di esposizione ai campi elettromagnetici emessi dai sistemi radiomobili. L'accurata pianificazione ed ottimizzazione della rete radiomobile (scelta ottimale dei siti, valorizzazione ottimale dei parametri radio-trasmissivi) incrementa l'efficienza della rete a parità di area coperta massimizzando la capacità e la qualità del servizio e minimizzando l'interferenza, e quindi contribuendo alla riduzione delle potenze trasmesse sia dai terminali mobili sia dalle stazioni radio base. Anche nel 2019, in particolare, sono proseguite in modo continuativo le seguenti attività:

- supporto e formazione alle realtà territoriali nelle attività di Analisi di Impatto Elettromagnetico (AIE);
- evoluzione degli strumenti software sviluppati internamente per la valutazione previsionale dell'esposizione (GUARDIAN);
- sviluppo e manutenzione dell'applicativo web ARPIE per monitoraggio e valutazione della potenza media trasmessa dalle stazioni radio base dei sistemi 2G, 3G e 4G in conformità con le variazioni legislative introdotte dal D.Lgs. 179/2012 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del paese" e sue Linee Guida applicative;
- Preparazione di linee guida rivolte alle realtà territoriali di progettazione della rete di accesso della tecnologia 5G, con l'implementazione delle metodologie previste dal quadro normativo di settore internazionale e nazionale;
- Partecipazione a tavoli congiunti TIM-ARPA per l'attuazione delle metodologie di progettazione della rete 5G.

Inoltre, l'introduzione Active Antenna Systems per il sistema 5G che permettono di generare diagrammi d'irradiazione "su base utente" e non più solamente su "base cella", ha richiesto una rivisitazione degli aspetti normativi legati al tema dell'esposizione al campo elettromagnetico. Per questo TIM è stata coinvolta e ha fornito contributo alle attività svolte e ancora in corso da parte degli enti normativi internazionali (IEC, NGMN, 3GPP) e nazionali (CEI, ISPRA-SNIPA) di riferimento in materia. Agli impianti radiomobili è stata applicata la procedura APOGEO attraverso la quale TIM garantisce che i propri impianti siano realizzati in piena conformità con quanto progettato, che a sua volta è pienamente conforme alle prescrizioni di legge per la tutela della salute della popolazione. APOGEO è una metodologia innovativa, brevettata da Telecom Italia nel 2003 presso l'European Patent Office, che utilizza strumentazione topografica e satellitare di altissima precisione per il rilievo 3D di tutti i sistemi radianti GSM, UMTS, LTE e Ponti Radio e delle loro infrastrutture.

Per quanto attiene allo sviluppo del sistema 5G è importante ricordare che gli attuali limiti, previsti con ampio margine di sicurezza dalla legge, non sono relativi a specifiche tecnologie, ma riguardano la totalità delle emissioni; inoltre l'architettura di rete prevede anche soluzioni *small cell* che per loro natura tecnologica intrinseca utilizzano potenze radio inferiori. Alla luce di queste considerazioni, le emissioni elettromagnetiche generate dalla tecnologia 5G non risultano rappresentare un rischio di impresa. In base allo stato attuale della conoscenza scientifica infatti i livelli di emissione

associati a stazioni radio base e reti wireless non sono ritenuti imputabili di causare impatti negativi su salute e popolazione e rientrano ampiamente nei limiti previsti dagli standard internazionali. TIM e l'intero settore delle telecomunicazioni pone attenzione al tema monitorandone proattivamente possibili evoluzioni e agendo sempre in ottemperanza alla legislazione.

In **Brasile** le radiazioni non ionizzanti emesse dalle stazioni radio base di TIM Participações rientrano ampiamente nei parametri dettati dalla Organizzazione Mondiale della Sanità e adottati dall'Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Tutte le stazioni radio base di TIM Participações hanno la licenza di operare rilasciata da ANATEL.

[GRI 307-1] In tema di Compliance, il Gruppo mette a disposizione di tutti con la massima garanzia di riservatezza, un canale unico per inviare o trasmettere richieste di chiarimenti o segnalazioni di presunte violazioni alla legislazione ambientale. A ciascuna segnalazione inserita viene associato un codice identificativo univoco che permette al segnalante di verificare lo stato di lavorazione in modo del tutto anonimo¹.

Le Società del Gruppo, quali componenti attive e responsabili delle comunità in cui operano, sono impegnate a rispettare e far rispettare al proprio interno le leggi vigenti nei Paesi in cui svolgono la propria attività e adottano strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione di disposizioni di legge.

Nel corso del 2019 non sono state inflitte a TIM in Italia sanzioni pecuniarie significative per violazioni alla legislazione ambientale riscontrate nelle aree in cui le stesse svolgono le proprie attività. Tale rilevazione ha valenza anche per i due anni precedenti.

In **Brasile** nel corso del 2019 una sanzione di 50 mila reais² è stata inflitta a TIM dalla Secretaria Municipal de Ambiente e Sustentabilidade – SEMAS per mancanza di licenze relative all'installazione di apparati.

Iniziativa TIM per l'ambiente

Di seguito si riportano le azioni concrete messe in essere da TIM per contenere gli impatti delle proprie attività sull'ambiente.

Interventi di efficientamento energetico

TIM sta intensificando le attività nel campo dell'efficienza energetica, implementando misure significative di efficientamento che negli ultimi tre anni hanno portato ad un risparmio di 123 GWh (valore cumulato del triennio).

Inoltre, nel corso del 2019 è stata ampliata la piattaforma di monitoraggio con l'obiettivo di indirizzare in maniera più efficace gli interventi di gestione su tutti i tipi di edifici. Sono stati installati sensori su 51 sedi scelte fra le più energivore, arrivando a monitorare circa 100 GWh. Si prevede di estendere nel 2020 il monitoraggio su altre 300 sedi (inclusi tutti i DC, tutti i POP, tutte le sedi con Certificazione ISO 50001, tutte le sedi oggetto di progetti di efficienza 2020), estendendo così il monitoraggio a 300 GWh. Obiettivo 2020 è il monitoraggio di almeno il 50% dei consumi complessivi.

Nel corso del 2019 sono state individuate le più indicate leve per sfruttare il potenziale energetico di TIM.

Energia rinnovabile

Incremento della quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili sia tramite l'acquisto di Garanzie di Origine a copertura del 21,4% del totale energia elettrica in Italia sia tramite la realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici per una potenza installata prevista di circa 10 MWp e con una produzione attesa a regime di 3 GWh nel 2020 e di circa 13 GWh/anno. Nell'ambito della generazione distribuita, si prevede nel 2020 oltre all'avvio di sperimentazioni di nuove fonti per autoproduzione in siti alto-consumanti, anche lo sviluppo significativo di impianti a fonte rinnovabili. Si stima 1M€ di saving per ogni step di 10 GWh di energia solare prodotta. In particolare, la previsione è di:

- installare nel corso del 2020 un impianto fotovoltaico nel sito di Acilia (Baseline consumi: 8 GWh) il cui progetto è in corso di definizione;

¹Tutte le informazioni al riguardo sono disponibili al link: <https://www.telecomitalia.com/tit/it/about-us/governance-system/Whistleblowing.html>

² Si considerano sanzioni pecuniarie significative per il Gruppo in Italia quelle per un importo superiore a 500.000 euro; il Brasile utilizza per la propria rendicontazione un importo di 500.000 reais che equivale, a 110.725 euro al cambio del 31 dicembre 2019.

- realizzare impianti fotovoltaici in 100 sedi (numerosità da confermare a valle di controlli puntuali sul territorio) in ambito centrali/data center (baseline consumi: 100 GWh/a).

Efficienza energetica siti industriali e/o promiscui

Sono state portate a termine le iniziative già identificate nel 2018 per siti industriali e ad uso ufficio e data center. Di seguito il dettaglio.

Ambito Rete Fissa

- Progetto Re-engineering centrali. E' stata completata la fase 2 del progetto con efficientamento di 35 siti (baseline consumi: 34 GWh/a) e una percentuale di saving atteso del 10%, pari ad un saving stimato a regime (2020) di circa 3,4 GWh. Si prevede nel 2020 una estensione del progetto a ulteriori 40 sedi (baseline consumi: 40 GWh) applicando anche algoritmi machine learning;
- Efficientamento stazioni di energia. Sono stati completati interventi su 13 sedi (baseline consumi: 6 GWh/a) con un saving atteso del 10% pari a 0,6 GWh (2020). Si prevede nel 2020 una estensione del progetto a ulteriori 40 sedi (Baseline consumi: 30 GWh) con un saving atteso del 10% pari a 3 GWh (a regime 2021).

Ambito uffici

- Progetto BEMS (Building Energy Management System). Sono state avviate le valutazioni per l'efficientamento di 6 siti uso ufficio (baseline consumi: 20 GWh) con un saving atteso dell'11%, pari a regime a 2 GWh (2020) Si prevede nel 2020 una estensione del progetto a ulteriori 6 sedi (Baseline consumi: 60 GWh) con un saving atteso del 12% pari a regime a 7,2 GWh/a (2021), applicando anche algoritmi machine learning

Ambito IT

- Efficientamento Data Center di Roma Oriolo Romano. In fase di completamento l'attività di efficientamento del Data Center grazie al controllo impianti con sistemi adattivi (machine learning) con un saving del 22% della baseline di consumi previsto nel 2020 pari a circa 7 GWh. Si prevede nel 2020 una replica del progetto nel Data Center di Cesano Maderno (baseline consumi: 23 GWh) con un saving atteso del 12% (2,7 GWh a regime nel 2021)
- Progetto Data Center Transformation. E' stato avviato il progetto Data Center Transformation che prevede compattamenti in 16 siti di data center e centri servizi per arrivare ad un efficientamento dell'intero perimetro.

Trigenerazione

E' stata incrementata la generazione distribuita per autoconsumo attraverso l'ottimizzazione degli impianti già in consistenza e la realizzazione di 6 nuovi impianti di trigenerazione al servizio di siti particolarmente energivori (Rozzano, Bologna, Pomezia, Roma Tor Pagnotta, Roma Oriolo Romano), di cui si prevede il pieno funzionamento a partire da febbraio 2021, con un incremento di energia autoprodotta stimata pari a 75 GW elettrici, che corrispondono ad 85,5 GWh, considerando anche i minori prelievi da rete legati all'energia non consumata dai gruppi frigo. TIM gestisce quindi attualmente 30 impianti di trigenerazione. Quelli meno recenti nel corso del 2019 sono stati oggetto di interventi di ottimizzazione. In particolare, è stata portata a termine la sostituzione degli assorbitori in 3 impianti di significative dimensioni (Padova, Rozzano e Bologna) con un recupero di efficienza stimato di circa 10 GWh nel 2020 rispetto al consuntivo 2019.

Per quanto riguarda i progetti trasversali, oltre alle campagne di sensibilizzazione interna a favore del risparmio energetico già citate a inizio capitolo, in tema di *Decommissioning integrato* e *Network Simplification* proseguono i piani di compattamento network (PSTN, DSLAM ATM, DSLAM IP, SuperSGU) e di razionalizzazione e semplificazione delle piattaforme di rete (Piattaforme Core Fonia, Reti di Trasporto, Reti Dati) con un saving totale nel 2019 superiore ai 50 GWh.

Contenimento degli spostamenti del personale

TIM si impegna a trovare soluzioni per ridurre gli spostamenti del personale e le trasferte. Oltre alla proposta giornate di lavoro agile, TIM mette a disposizione dei propri e dei dipendenti di tutte le aziende del Gruppo i suoi servizi di audio e videoconferenza “VAI On Line” e Smart On Line (lanciato nel 2017). L'utilizzo di questi servizi ha registrato nel 2019 un incremento del 69% rispetto al 2018.

Di seguito il dettaglio:

- VAI On Line: 21.995 videoconferenze effettuate da TIM e dalle aziende del Gruppo;
- VAI On Line: 56.817 audioconferenze effettuate da TIM e dalle aziende del Gruppo;
- Smart On Line: 193.686 audioconferenze/videoconferenze effettuate da TIM.



IoT e ricerca per l'ambiente

A ulteriore testimonianza del suo impegno verso l'ambiente, TIM investe ogni anno nella ricerca di soluzioni avanzate per il contenimento degli impatti ambientali attraverso la riduzione del consumo di risorse naturali e di energia. Tali attività sono dettagliate nei paragrafi che seguono.

Molti sono inoltre i brevetti riconosciuti a TIM in tale ambito. TIM attiva numerosi progetti di ricerca di soluzioni ICT in ambito Internet of Things (IoT), applicate al mondo delle Smart City con positivo impatto ambientale.

Smart grid. Applicazione dell'IoT alla gestione delle reti elettriche nell'ottica di generazione distribuita di energia con controllo da remoto. Continua l'attività di condivisione di infrastrutture di reti di telecomunicazione e di reti elettriche in ottica di riduzione di costi e impatti ambientali.

Smart water. Applicazione dell'IoT alla gestione delle reti di distribuzione dell'acqua attraverso l'identificazione delle perdite occulte dell'acqua. Per la ricerca delle perdite e l'ottimizzazione dei costi di distribuzione TIM sta anche sperimentando soluzioni multi-utility di smart metering (monitoraggio in tempo reale dei consumi) che includano acqua, gas ed eventualmente elettricità basate su reti capillari come il Narrowband IoT¹.

Smart waste. Gestione efficiente del ciclo dei rifiuti per un incremento della raccolta differenziata e una riduzione di discariche abusive. Sono misurati in tempo reale i livelli di riempimento delle varie isole ecologiche e, solo quando necessario, vengono inviati mezzi per lo svuotamento. Risultato: minimizzazione di costi e tempi scongiurando cassonetti saturi di immondizia e stallo in strada dei rifiuti urbani.

Altri progetti. Nell'ambito dell'eco-sostenibilità sono particolarmente rilevanti il progetto REPLICATE (Firenze Smart City) e il progetto MONICA (Torino Smart City). Il progetto REPLICATE² si focalizza su soluzioni di smart energy, smart mobility e smart waste e sullo sviluppo di piattaforme IoT per la gestione della distribuzione dell'acqua e del waste management in collaborazione e partnership con il comune di Firenze. È iniziato nel 2016 e avrà una durata di cinque anni.

Il progetto MONICA³ affronta i temi dell'inquinamento acustico urbano e della sicurezza nella vita pubblica.

TIM ha contribuito inoltre al progetto “Torino Smart City” denominato SMILE⁴ con focus sul tema life & health. Sulla base degli input del progetto SMILE, il Comune di Torino ha redatto un master plan per Torino Smart City. TIM ha firmato un Protocollo di Intesa con il Comune che prevede l'utilizzo di tecnologie 5G per lo sviluppo di servizi di smart city sostenibili. Il progetto, iniziato nel mese di luglio 2017, si concluderà a metà 2020.

Prodotti consumer: TIM eco-friendly

Migliorare l'efficienza ambientale dei prodotti proposti ai clienti significa avere cura degli aspetti energetici ottimizzando i consumi rispetto alle esigenze dei servizi erogati e applicare regole di design for environment che riducano gli impatti sull'ambiente, in particolare nella fase di produzione e nella gestione del fine vita degli apparati. È responsabilità del

¹ Si tratta di una soluzione basata su una nuova interfaccia radio, che può essere utilizzata sia in una porzione della banda del segnale LTE (o nella banda di separazione fra le bande), o ancora in modo autonomo in porzioni di spettro rese disponibili dal rilascio di frequenze.

² REnaissance of PLaces with Innovative Citizenship And TEchnologies; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

³ Management of Networked IoT Wearables – Very Large Scale Demonstration of Cultural Societal Applications; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

⁴ SMart mobilLity at the European land borders; rientra nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

settore ICT, e quindi anche di TIM, tenere in considerazione questi aspetti puntando su ricerca e sviluppo di prodotti a basso impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita.

TIM ha lanciato già alla fine degli anni novanta una serie di attività interne di ricerca e sviluppo finalizzate alla realizzazione di terminali a impatto ambientale ridotto. È stato creato il logo Telecom Italia Green, ribattezzato TIM eco-friendly nel 2015, che identifica sia iniziative e progetti di TIM rivolti alla tutela dell'ambiente sia i prodotti eco-compatibili. Per ciascun prodotto e per le iniziative con questo marchio vengono fornite informazioni sulle caratteristiche e sulle specifiche soluzioni adottate a dimostrazione della eco-compatibilità e del vantaggio che se ne ricava in termini ambientali. Nel caso dei prodotti, queste informazioni sono riportate sia sulla dichiarazione ambientale, redatta in conformità alla Norma UNI EN ISO 14021, sia nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, in cui sono disponibili anche informazioni sulle caratteristiche di eco-compatibilità di eventuali iniziative e progetti.

Fanno parte della linea TIM eco-friendly alcuni prodotti dedicati alla clientela business e consumer, sviluppati in collaborazione con i fornitori. Il risparmio di energia elettrica si traduce anche in una equivalente riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Tutti i prodotti della linea TIM eco-friendly sono progettati applicando criteri di eco-progettazione. Scocca ed imballo sono realizzati con materiali omogenei, riciclati e/o riciclabili. Nel 2019 è stato lanciato TIM Gamepad Bluetooth, prodotto della linea eco-friendly, con ottimi risultati ai test ambientali e opportunamente corredato di dichiarazione ambientale¹.

La performance ambientale di TIM

Consumo di energia e di risorse naturali

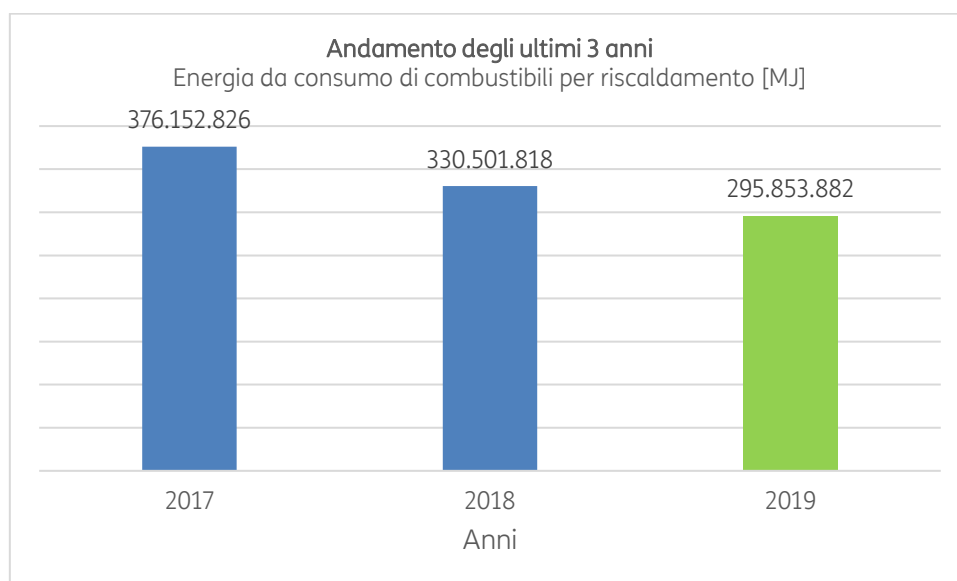
[GRI 302-1], [GRI 302-2], [GRI 302-4] I consumi di energia del Gruppo sono presentati suddivisi in consumi per riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica acquistata e prodotta.

Riscaldamento

I dati evidenziano nel 2019 una significativa riduzione rispetto al 2018 e al 2017, da attribuire principalmente ad azioni di razionalizzazione immobiliare ed efficienza energetica. In *Brasile*, in considerazione delle particolari condizioni climatiche durante tutto l'anno, non si fa ricorso al riscaldamento degli ambienti. Rispetto al 2018, i consumi di energia per riscaldamento sono diminuiti nel 2019 di 34.647.936 MJ.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia generata da gasolio	MJ	16.991.236	100%	0%
Energia generata da metano	MJ	278.862.646	100%	0%
Totale energia per riscaldamento	MJ	295.853.882	100%	0%
2019 su 2018		(10)%	(10)%	NC
2019 su 2017		(21)%	(21)%	NC

¹ <https://www.telecomitalia.com/tit/it/sustainability/actions-dialogue/environment/sustainable-products-services/products/TIM-Game-Pad-Bluetooth.html>



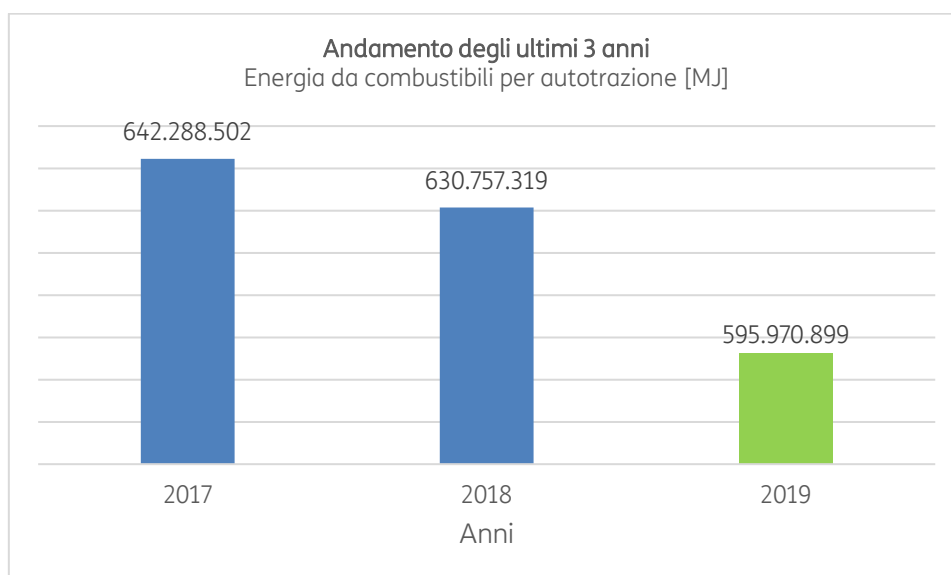
Autotrazione

I dati qui riportati riguardano tutti i veicoli del Gruppo (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri/venditori), sia in affitto sia di proprietà. Solo per utilizzi significativi e con caratteristiche di continuità d'uso sono compresi veicoli di proprietà o in uso alla forza vendita di *TIM Participações* e relativi consumi e percorrenze. In generale i consumi energetici per autotrazione sono in diminuzione.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia da benzina senza piombo	MJ	63.690.302	54%	46%
Energia da gasolio	MJ	532.266.842	100%	0%
Energia da GPL	MJ	13.755	100%	0%
Totale energia per autotrazione*	MJ	595.970.899	95%	5%
2019 su 2018		(6)%	(6)%	2%
2019 su 2017		(7)%	(8)%	12%
Numero totale veicoli	n	15.188	95%	5%
2019 su 2018		(1)%	(2)%	19%
2019 su 2017		(5)%	(5)%	20%
Percorrenza totale veicoli	km	250.537.979	96%	4%
2019 su 2018		(6)%	(6)%	8%
2019 su 2017		(3)%	(3)%	14%

* Rappresenta la conversione in Megajoule dei consumi di benzina senza piombo, gasolio, GPL (espressi in litri) e di gas naturale (espressi in kg).

In generale i consumi energetici per autotrazione sono in diminuzione grazie ad azioni di razionalizzazione della flotta e contenimento degli spostamenti.



Energia elettrica acquistata e prodotta

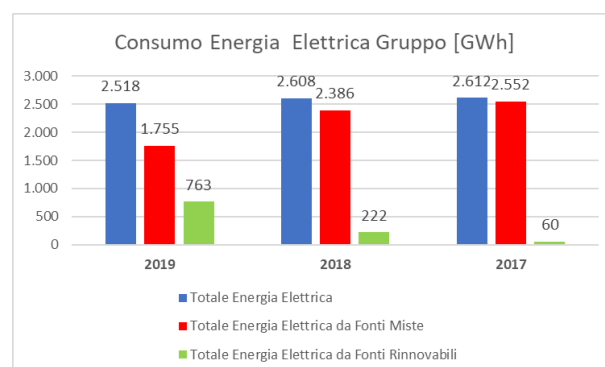
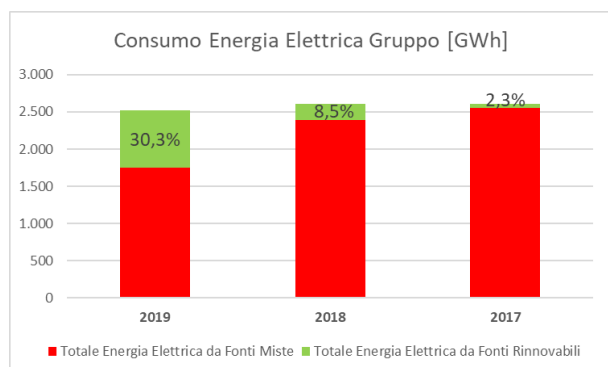
Si riportano i consumi di energia elettrica per il funzionamento degli impianti di telecomunicazioni e degli impianti tecnologici civili e industriali. Grazie agli interventi di efficienza energetica messi in opera nel corso del 2019 il consumo complessivo di energia elettrica è diminuito. L'efficienza energetica di TIM è stata anche riconosciuta tramite l'assegnazione di Titoli di Efficienza Energetica (TEE, detti anche Certificati Bianchi): nel corso del 2019 sono stati assegnati e venduti 4.868 TEE con ricavi da vendita 2019 pari a circa 1,3 milioni di euro. Nel 2019 sono state inoltre acquistate garanzie d'origine a copertura di 383 GWh. In aumento anche in *Brasile* la quota di energia da fonti rinnovabili grazie agli accordi di acquisto e all'incremento dell'autoproduzione da fonti rinnovabili.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Energia elettrica da fonti miste	kWh	1.754.816.443 (GJ 6.317.339,195)	81%	19%
2019 su 2018		(26)%	(22)%	(42)%
2019 su 2017*		(31)%	(23)%	(53)%
Energia elettrica da fonti rinnovabili**	kWh	762.963.705 (GJ 2.746.669,338)	50%	50%
2019 su 2018		244%	587%	129%
2019 su 2017		1168%	573%	11430%
Totale energia elettrica	kWh	2.517.780.148 (GJ 9.064.008,533)	71%	29%
2019 su 2018		(3)%	(3)%	(4)%
2019 su 2017		(4)%	(5)%	(1)%

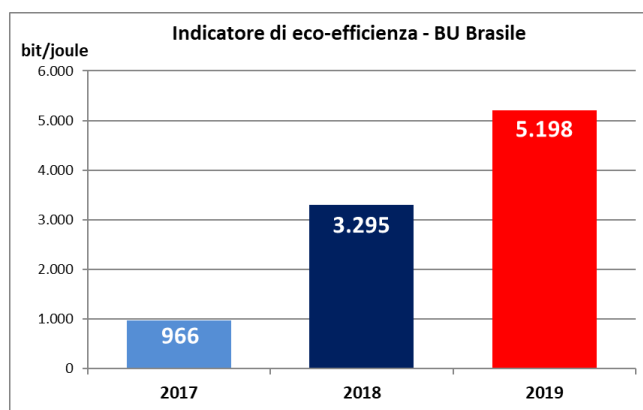
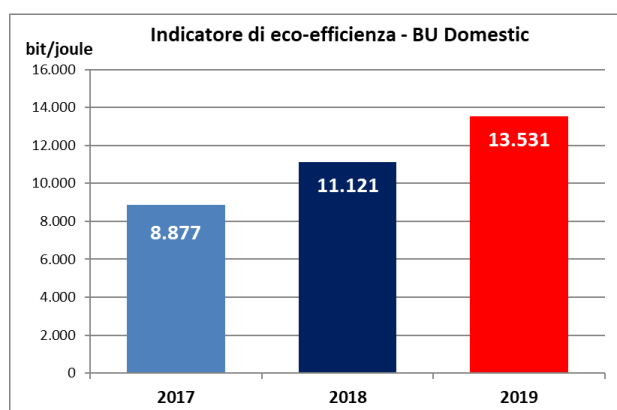
* Il confronto è stato effettuato con dati 2017 aggiornati rispetto a quelli riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2017, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. I dati 2017 aggiornati sono relativi al totale di energia elettrica acquistata da fonti miste per la BU Domestic 2017 pari a 1.832.667.761 kWh e all'energia elettrica da cogenerazione 2017 pari a 102.996.893 kWh.

** Incluso l'acquisto di Garanzie di Origine.

Andamento del consumo di energia elettrica negli ultimi 3 anni e quota di energia rinnovabile



[GRI 302-3] Il Gruppo misura la propria efficienza energetica attraverso l'indicatore di eco-efficienza che mette in relazione il servizio offerto alla clientela (bit trasmessi) con l'impatto sull'ambiente (joule di energia consumati). Vengono presi in considerazione i valori di traffico dati e voce da rete fissa e mobile, e i consumi energetici industriali (per uso trasmissivo e di condizionamento delle centrali), civili (energia elettrica per uso ufficio, condizionamento e riscaldamento sedi) nonché i consumi per autotrazione. I grafici che seguono mostrano l'andamento dell'indicatore di eco-efficienza negli ultimi tre anni per la BU Domestic e per la BU *Brasile*.



Nel 2019 il valore dell'indicatore calcolato per la BU Domestic è risultato pari a 13.531 bit/joule, in crescita del 21,67% rispetto al 2018¹ e del 52,43% rispetto al 2017. Questo è il risultato di un sostanziale aumento del traffico dati che grazie all'efficienza della rete non ha comportato un corrispondente aumento del consumo di energia elettrica. L'impegno prosegue con la definizione per il 2020 di un obiettivo di 14.200 bit/Joule (cfr. paragrafo *Risultati 2019. Obiettivi 2020 e pluriennali* in questo Capitolo), pari ad un incremento di +4,94% rispetto al dato 2019.

Anche l'indicatore di eco-efficienza calcolato in *Brasile* mostra un continuo miglioramento: nel 2019 è cresciuto significativamente del 58% rispetto al 2018 e di oltre il 438% rispetto al 2017.

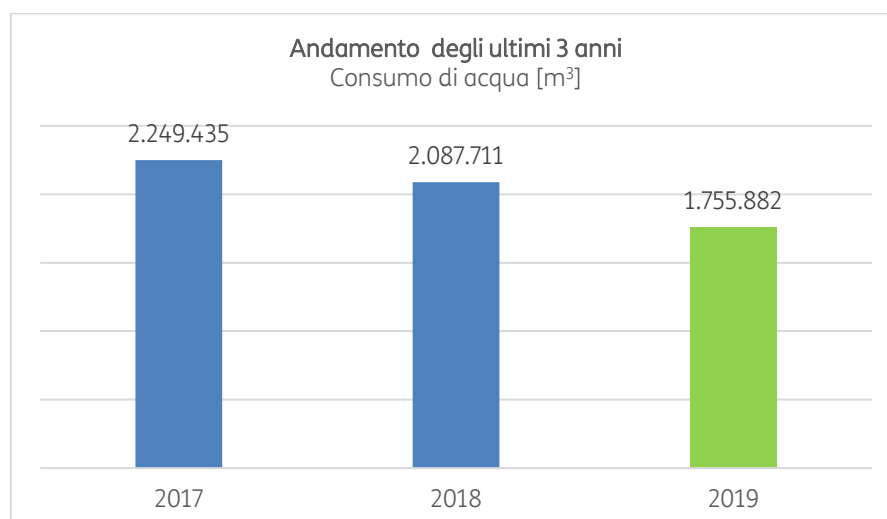
I valori degli indicatori calcolati rispettivamente per l'Italia e per il Brasile non sono peraltro confrontabili direttamente in quanto le due realtà sono molto diverse dal punto di vista operativo e ambientale: per esempio in Brasile il traffico è prevalentemente da rete mobile e, come già menzionato, non vengono utilizzati combustibili per riscaldamento date le particolari condizioni climatiche.

¹ Il confronto è stato effettuato con un dato 2017 aggiornato rispetto a quello riportati nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. Il dato dell'indicatore di eco-efficienza 2017 della BU Domestic aggiornato è pari a 8.877 bit/joule.

Consumo d'acqua

[GRI 303-1] Prosegue il trend di diminuzione del consumo di acqua grazie ad interventi mirati di gestione e sensibilizzazione.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Consumo di acqua prelevata da pozzi artesiani	m3	6.209	0%	100%
Consumo di acqua prelevata da enti erogatori	m3	1.739.978	96%	4%
Consumo di acqua prelevata da altre fonti	m3	9.695	0%	100%
Totale consumo di acqua	m3	1.755.882	95%	5%
2019 su 2018		(16)%	(15)%	(26)%
2019 su 2017		(22)%	(21)%	(38)%



Consumo carta uso ufficio e commerciale

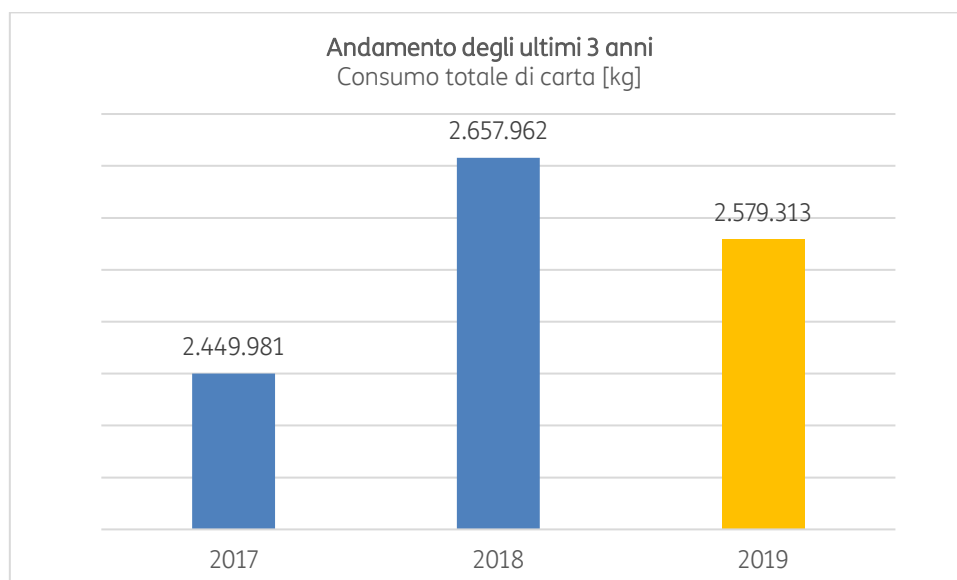
Gli acquisti di carta, sia per uso ufficio sia per uso commerciale (bollette telefoniche), continuano a essere orientati verso le tipologie di carta che rispondono ai più elevati standard ambientali ovvero basati sulla gestione responsabile delle foreste secondo i requisiti del Forest Stewardship Council (FSC)¹.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Carta non riciclata e non certificata acquistata per uso ufficio	kg	2.047	100%	0%

¹fsc.org

Carta riciclata acquistata per uso ufficio	kg	1.733	100%	0%
Carta certificata FSC acquistata per uso ufficio	kg	252.549	85%	15%
Totale carta acquistata per uso ufficio	kg	256.329	85%	15%
2019 su 2018		36%	30%	87%
2019 su 2017*		31%	25%	87%
Totale carta acquistata per uso commerciale	kg	2.322.984	77%	23%
2019 su 2018		(6)%	6%	(32)%
2019 su 2017		3%	23%	(33)%

* Il confronto è stato effettuato con dati 2017 aggiornati rispetto a quelli riportati nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. Il dato 2017 aggiornato è pari a 195.409 kg di carta.



Emissioni atmosferiche

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-5] [GRI 305-6] Le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo sono costituite quasi esclusivamente da anidride carbonica generata da combustibili fossili, per riscaldamento, autotrazione, produzione di energia elettrica e acquisto di energia elettrica prodotta da terzi. Vengono inoltre considerate e convertite in kg di CO₂ equivalente anche le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) ed altri gas dagli impianti di condizionamento e antincendio (cfr. tabella Emissioni da Gas Ozonolesivi presente in questa sezione).

Per le emissioni in atmosfera viene seguita l'impostazione del GHG Protocol distinguendo tra emissioni dirette o Scope1 (utilizzo di combustibili fossili per autotrazione, riscaldamento, generazione di energia elettrica e perdite di gas ozonolesivi), emissioni indirette o Scope2 (acquisto di energia elettrica a uso industriale e civile) e altre emissioni indirette o Scope3. Ossidi di azoto (NOx) e ossidi di zolfo (SOx) [GRI 305-7] non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo.

Nella tabella che segue sono riportate le emissioni Scope1 e le emissioni Scope 2 market based.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] La tabella che segue riporta le emissioni Scope 1 e Scope 2 del Gruppo.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO ₂ per autotrazione*	kg	43.833.718	95%	5%
Emissioni di CO ₂ per riscaldamento*	kg	16.850.916	100%	0%
Emissioni di CO ₂ equivalenti per dispersioni di gas ozonolesivi**	kg	15.186.313	60%	40%
Emissioni di CO ₂ da generazione elettrica da cogenerazione*	kg	68.889.975	100%	0%
Emissioni di CO ₂ da generazione elettrica mediante gasolio*^	kg	9.067.693	92%	8%
Totale emissioni dirette di CO₂ - ex Scope1 GRI**	kg	153.828.615	94%	6%
2019 su 2018		(7)%	1%	(60)%
2019 su 2017		5%	5%	8%
Emissioni di CO ₂ da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste***	kg	641.540.530	96%	4%
Totale emissioni indirette di CO₂ - ex Scope2 - market based	kg	641.540.530	96%	4%
2019 su 2018		(6)%	(4)%	(47)%
2019 su 2017^^		(12)%	(5)%	(62)%
Totale emissioni indirette e dirette di CO₂ - ex Scope1 + 2 - market based	kg	795.369.145	96%	4%
2019 su 2018		(7)%	(3)%	(47)%
2019 su 2017^^		(9)%	(75)%	(54)%

* I fattori di emissione utilizzati nel 2019 sono i fattori pubblicati dall'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) nel 2019, eventualmente integrati con dati DEFRA (Department For Environment, Food and Rural Affairs). I fattori utilizzati negli anni precedenti erano invece proposti dal WRI/GHG Protocol.

**La valorizzazione delle emissioni di CO₂ equivalente di idroclorofluorocarburi (HCFC), idrofluorocarburi (HFC) e altri gas refrigeranti è effettuata facendo riferimento ai rispettivi potenziali di riscaldamento globale (GWP - Global Warming Potential) riportati nella specifica tabella: l'indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è pari a 1.

***Per il calcolo delle emissioni legate al consumo di energia elettrica da fonti miste acquistata sul mercato italiano (Scope 2 - market based) è stato utilizzato un valore del residual mix pari a 483 grammi di CO₂ al kWh (AIB, 2018) mentre per gli anni precedenti era stato utilizzato il coefficiente pubblicato da WRI/GHG Protocol (2009) calcolato in base al mix nazionale. Per il Brasile sono stati utilizzati i fattori medi di rete per il 2017, 2018 e 2019 calcolati e pubblicati dal locale Ministero della Scienza, Tecnologia, Innovazione e Comunicazione, pari rispettivamente a circa 92,7, 74 e 75 grammi di CO₂/kWh.

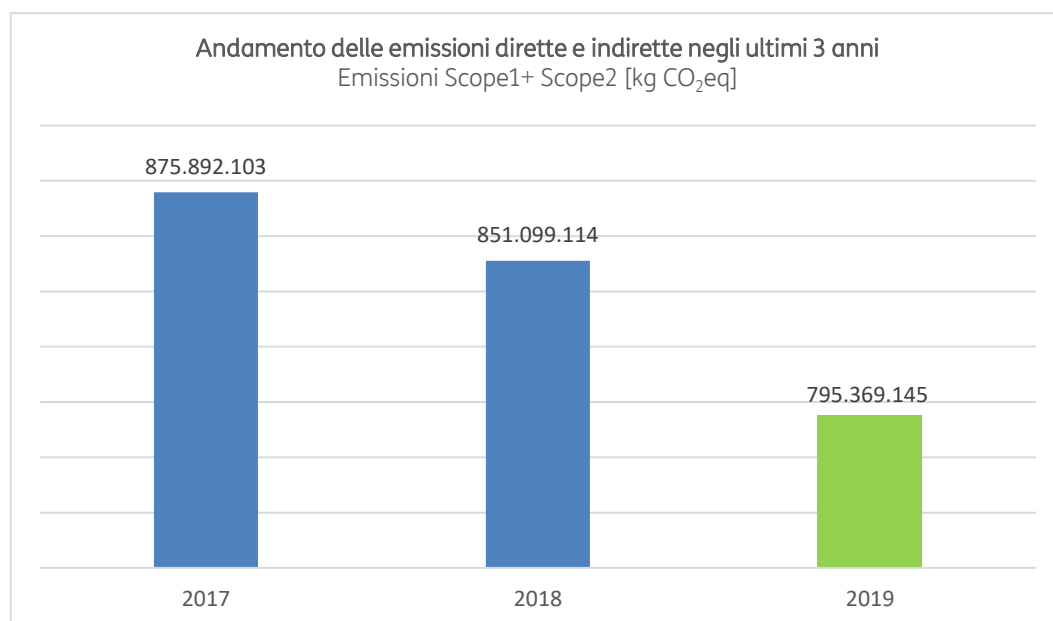
^ Il confronto è stato effettuato con dati di consumo di metano 2017 aggiornati rispetto a quelli riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2017, in quanto pervenuti successivamente alla pubblicazione dello stesso. Il dato 2017 aggiornato è pari a 27.860.685 m³ di metano per cogenerazione, le cui relative emissioni 2017 sono pari a 54.693.813 kg di CO₂.

^^ Il confronto è stato effettuato con dati 2017 aggiornati a seguito di revisione. Il dato 2017 aggiornato è 729.941.521 kg di CO₂.

La tabella che segue illustra invece le emissioni di CO₂ da energia elettrica acquistata location based.

Scope 2- Location Based		2019	2018	2017	2019/2018	2019/2017
BU Domestic	kg	524.571.439	543.606.151	561.128.254	-4%	-7%
Brasile	kg	35.058.014	52.379.789	66.591.884	-33%	-47%
Totale Gruppo	kg	559.629.453	595.985.941	627.720.139	-6%	-11%

L'andamento nel triennio delle emissioni dirette e indirette mostra un trend positivo grazie alle politiche di contenimento dei consumi, ai piani di efficientamento energetico e all'investimento del Gruppo nell'energia da fonti rinnovabili.



Emissioni di gas ozonolesivi 2019 BU Brasile

Gas	Quantità dispersa [kg]	ODP	CFC 11 eq. [t]	GWP (100 yrs)	Emissioni [kgCO ₂ e]	CO ₂	Tipo
HCFC-22/R22	1.607,7	0,055	0,08842	1.810	2.909.855,6		HCFC
HFC-134a	476,5	0	0,00000	1.430	681.366,4		HFC
R407C	534,1	0	0,00000	1.774	947.475,4		HFC
R410A	603,4	0	0,00000	2.088	1.259.931,5		HFC
HCFC-141b	65,6	0,11	0,00722	725	47.560,0		HCFC
HCFC-142b	10,0	0,065	0,00065	2.310	23.100,0		HCFC
HFE-143a	54,4	0	0,00000	756	41.126,4		HFE
R407A	52,0	0	0,00000	2.107	109.564,0		HFC
Totale HFC	1.666,0		0,00000		2.998.337,3		
Totale HCFC	1.683,3		0,09629		2.980.515,6		
Totale altri gas	54,4		0,00000		41.126,4		
Totale	3.403,6		0,09629		6.019.979,2		

Emissioni di gas ozonolesivi 2019
BU Domestic

Gas	Quantità dispersa [kg]	ODP	CFC 11 eq. [t]	GWP (100 yrs)	Emissioni CO ₂ [kgCO ₂ e]	Tipo
R134A	265	0	0	1.430	378.950	HFC
R407C	1.854,91	0	0	1.774	3.290.610	HFC
R410A	771,93	0	0	2.088	1.611.790	HFC
R417A	1051,32	0	0	2.346	2.466.397	HFC
R422D	286,2	0	0	2.729	781.040	HFC
R427A	5	0	0	2.138	10.690	HFC
R22	346	0,055	0,01903	1.810	626.857	HCFC
Totale HFC	4.234		0		8.539.477	
Totale HCFC	346		0,01903		626.857	
Totale altri gas	0		0		0	
Totale	4.580,69		0,01903		9.166.334	

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 305] La tabella che segue riporta le emissioni Scope 3 del Gruppo.

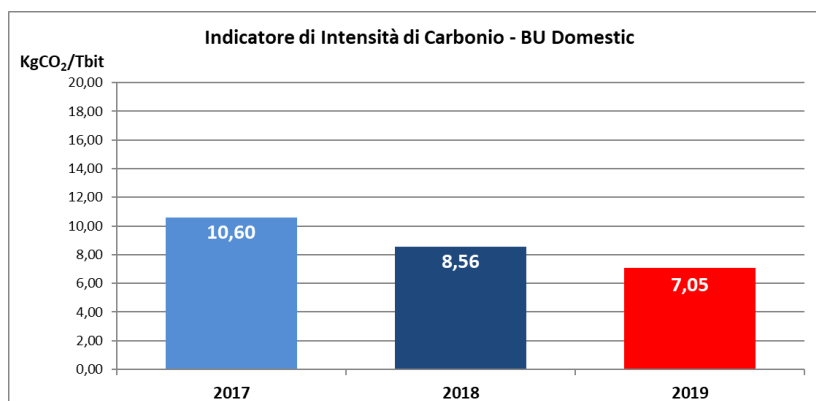
		Gruppo	Domestic	Brasile
Emissioni di CO ₂ da spostamenti casa-lavoro*	kg	54.014.018	91%	9%
Emissioni di CO ₂ da spostamenti aerei**	kg	5.330.867	55%	45%
Totale emissioni indirette di CO ₂ - ex Scope3 GRI	kg	59.344.885	88%	12%
2019 su 2018		(10)	(12)	4
2019 su 2017		(13)	(16)	13

* Nella determinazione dell'impatto degli spostamenti casa-lavoro si prendono a riferimento dati statistici elaborati sul personale aziendale.

** Il calcolo delle emissioni per gli spostamenti aerei è stato effettuato a cura del centro studi e ricerche della American Express (l'Agenzia di Viaggi a cui si appoggia TIM) supportato dal DEFRA (Department of Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito) sulla base del numero di tratte effettivamente operate, suddivise in funzione della tipologia di durata del singolo viaggio (breve, media o lunga).

[GRI 305-4] TIM misura anche la *Carbon Intensity* della BU Domestic¹ mediante un indicatore che mette in relazione le emissioni dirette e indirette di CO₂ (o Scope 1 e Scope 2, misurate in kg e generate attraverso le proprie attività) con il servizio offerto alla clientela (Tbit trasmessi).

Sono presi in considerazione i valori di traffico, dati e voce da rete fissa/mobile, le emissioni dirette generate dal



¹ Al netto delle attività di Persidera e del Gruppo Olivetti.

consumo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione e autoproduzione di energia elettrica insieme alle emissioni indirette legate all'acquisto di energia elettrica prodotta da terzi.

Nel 2019 il valore dell'indicatore è diminuito di oltre il 17% rispetto al 2018¹ e di oltre il 33% rispetto al 2017. Il traffico trasmesso è aumentato di oltre il 9% rispetto al 2018 e di oltre il 39% rispetto al 2017.

Rifiuti

[GRI 306-2] I dati indicati nella tabella che segue si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti² e contabilizzati per legge³.

		Gruppo	Domestic	Brasile
Rifiuti pericolosi	kg	2.209.309	75%	25%
Rifiuti non pericolosi	kg	6.585.661	93%	7%
Totale rifiuti conferiti*	kg	8.794.970	88%	12%
2019 su 2018		(36)%	(39)%	15%
2019 su 2017		(24)%	(31)%	180%
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	kg	8.426.811	92%	8%
% Rifiuti avviati a riciclo o recupero		96%	100%	66%

* I dati non includono i pali telefonici di competenza della BU Domestic in quanto non conferiti come rifiuti ordinari ma gestiti in base all'accordo di programma concluso nel 2003 con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, il Ministero delle Attività Produttive e le imprese di produzione e di recupero, previo parere favorevole della conferenza Stato-Regioni-Province autonome. Nel 2019 TIM ha dismesso 162.303 pali, per un peso equivalente di 12.984 tonnellate.

I dati relativi ai rifiuti presentano un andamento variabile nel tempo in relazione ai quantitativi e alla tipologia di rifiuto. Il dato di maggior rilievo è rappresentato dal rapporto fra i rifiuti prodotti e quelli conferiti per riciclo/recupero, che si mantiene su livelli elevati. L'ICT può accelerare l'obsolescenza dei prodotti e rendere necessaria la gestione dei rifiuti tecnologici che ne derivano. TIM ha stipulato contratti mirati con società specializzate nella gestione di prodotti usati, guasti e giunti a fine vita, con l'obiettivo di permettere il recupero della componentistica e delle materie prime, ottenendo al contempo tangibili benefici economici derivanti, appunto, dalla loro valorizzazione. Nel 2019 le varie attività di gestione hanno consentito di rigenerare prodotti di logistica e materiali di rete (31.310 pezzi), inviare al recupero della componentistica e delle materie prime pezzi per un totale di 600.096 kg, quasi esclusivamente di telefonia fissa. Nel 2019 è stata effettuata rivendita di prodotti usati di telefonia mobile per un totale di 15.000 pezzi.

¹ Il confronto è stato effettuato con un dato 2017 aggiornato rispetto a quello riportato nello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto frutto di revisione successiva alla pubblicazione dello stesso. Il dato dell'indicatore di intensità di carbonio 2017 aggiornato è pari a 10,6 Kg di CO₂/Tbit.

² Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento.

³ Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo successivo in quanto la fonte dei dati è rappresentata dai Registri di Carico e Scarico dei rifiuti che si consolidano una volta verificato il peso reale a destinazione; l'informazione è fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato. A questo riguardo la produzione di rifiuti accertata per il 2018 è inferiore (-10,12%) rispetto a quanto dichiarato nello scorso Bilancio. Questo incremento non è stato però tenuto in conto nel confronto 2019 su 2018 dei rifiuti prodotti.

Risultati 2019. Obiettivi 2020 e pluriennali

BU Domestic- Ambiente

Area di riferimento	Indicatore	Unit. di misura	Consuntivo 2019	Target 2019	Status Target	Target 2020	Target 2021	Target 2022
AMBIENTE ENERGIA	Riduzione consumo totale di energia elettrica**	%	3	4*	●	4	6	7
AMBIENTE ENERGIA	Percentuale di energia rinnovabile sul totale energia acquistata e prodotta**	%	21	Obiettivo nuovo		26	31	36
AMBIENTE ENERGIA	Indicatore di ecoefficienza	bit/joule	13.531	13.300	●	14.200	15.400	17.400
AMBIENTE EMISSIONI ATMOSFERICHE	Riduzione delle emissioni di CO ₂ da acquisto e produzione di energia elettrica (anno base 2019)**	%	Emissioni da acquisto e produzione energia elettrica: 693 Mt	Obiettivo cambiato: modificato anno base		11	24	33

*L'obiettivo di consumo di energia elettrica di 1785 GWh esposto nel Bilancio di Sostenibilità 2018 è corrispondente ad una riduzione del 4% nel consumo totale di energia elettrica rispetto al 2018.

**I target 2020-2022 rappresentano riduzioni percentuali rispetto al consumo totale nel 2019.

TIM Brasil - Ambiente

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2019	Target 2020
AMBIENTE ACQUA	Riduzione del consumo di acqua ad uso civile	%	3	1
AMBIENTE RIFIUTI	Raccolta di cellulari, batterie e altri accessori per destinarli al riciclo	Tonnellate	0,615	1,5
AMBIENTE RIFIUTI	Rapporto tra rifiuti riciclati e totale dei rifiuti generati negli uffici	%	12	13

La catena del valore

Ricerca e Sviluppo

In Italia

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'Innovazione - intesa come attività di ricerca e sviluppo di tecnologie e servizi innovativi, di processi e modelli di business - rappresenta un fattore fondamentale per la capacità del Gruppo di tenere il passo con le profonde trasformazioni che l'ICT¹ sta imprimendo, oltre ad essere un patrimonio necessario e trainante di questa evoluzione verso i propri clienti ed il sistema Paese, contribuendo al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla società dell'informazione e godimento dei relativi benefici.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] TIM considera da sempre l'innovazione un asset strategico e presta estrema cura nel governarne i singoli aspetti in termini di ruolo strategico, responsabilità, obiettivi, policy.

Sotto il profilo del ruolo, anche nel 2019 l'innovazione, sia tecnologica che di business, si è confermata l'elemento centrale per rispondere al cambiamento del contesto tecnologico, di mercato e competitivo. Coerentemente con ciò, il Gruppo ha agito in più direzioni:

- continuando l'azione, iniziata nel 2016, di rinforzo delle linee di innovazione interna, focalizzando l'attività dei laboratori e dei gruppi di ricerca sui filoni fondamentali dell'evoluzione delle reti fissa e mobile verso gli standard 5G² e la banda ultra larga, sui temi delle piattaforme di servizio e dei nuovi sistemi di operazioni;
- selezionando, accelerando e co-creando idee, prodotti e servizi innovativi provenienti dal mondo delle startup³ e delle piccole e medie imprese (PMI), in linea con i trend innovativi emergenti e d'interesse per TIM, allo scopo di migliorare l'offerta commerciale ed i processi interni e favorire la crescita dell'ecosistema di startup italiane tramite l'acceleratore aziendale (corporate accelerator) TIM. TIM WCAP (Working Capital) fa leva sui principi della "Open Innovation" (innovazione aperta) e sui cinque hub⁴ territoriali (Milano, Bologna, Roma, Napoli e Catania), al fine di favorire una contaminazione che non riguarda solo il mondo delle startup ma si estende anche a partner ICT globali (come CISCO) ed ai principali atenei italiani (come la Federico II di Napoli, nei cui spazi è stato realizzato l'hub di Napoli);
- catalizzando la capacità di innovazione delle startup attraverso il programma di accelerazione di TIM Wcap e gli investimenti nel capitale di rischio (equity) realizzati da TIM Ventures, il corporate venture capital⁵ di TIM. Infatti, TIM Wcap ha lanciato una "call for startups"⁶ e due "call for partners" nel 2018 e svariate iniziative di hackathon⁷ e contaminazione nei propri hub territoriali nel 2019;
- realizzando le iniziative che abilitano la crescita di ecosistemi di co-creation (co-creazione) come l'loT (Internet of Things) Open Lab, un laboratorio dedicato allo sviluppo di soluzioni in ambito IoT basate sulle tecnologie chiave per il Telco Operator (operatore di telecomunicazioni) in un'ottica di open innovation (innovazione aperta).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] La gestione dell'innovazione è presidiata, con *mission* diverse, dalla funzione Technology Architectures & Innovation e dalle ingegnerie, e coinvolge diversi stakeholder interni ed esterni all'Azienda:

- le altre aree aziendali, che di volta in volta sono coinvolte sui temi, sia come clienti interni rispetto alla soluzione output di innovazione, sia come centri di competenza rispetto alla tematica;
- i partner, sia tradizionali sia digital, per il go2market⁸ congiunto dei digital services (servizi digitali);
- i centri di ricerca e le Università, per le collaborazioni ed i progetti congiunti. [GRI 203-1] Nel 2019 sono stati attivati contratti di ricerca con nove Università Italiane per un valore complessivo di circa 1,3 milioni di euro (ulteriori informazioni sono riportate nel corso di questo paragrafo);

¹ Information and Communication Technology.

² Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

³ Nuove aziende caratterizzate da elevato grado d'innovazione.

⁴ Centro di un'attività, regione, rete.

⁵ TIM Ventures è la società del Gruppo TIM che investe nel "capitale di rischio aziendale" (corporate venture capital).

⁶ Invito a partecipare a nuove iniziative.

⁷ La parola hackathon deriva dalla fusione di due parole inglesi, "hacking" e "marathon". Nel corso di una hackathon, ovvero in un arco di tempo limitato (possono essere poche ore o giorni), si deve realizzare un programma software utilizzabile, molte volte seguendo un tema definito (ad es., un'applicazione per gli smartphone).

⁸ Può essere definita la strategia di un'organizzazione, che utilizza le risorse interne ed esterne (ad esempio la forza vendita), al fine di offrire la propria proposta di valore unico ai clienti ed ottenere un vantaggio competitivo.

- a livello internazionale, un vasto insieme di enti di standardizzazione (tra gli altri, ETSI¹, ITU², CENELEC³ e 3GPP⁴), associazioni (GSMA⁵ e NGMN⁶ tra le più importanti), alleanze (come oneM2M⁷ e BBF⁸), telco open communities (comunità aperte di telecomunicazioni, come ONF⁹ e CORD¹⁰), che hanno un ruolo fondamentale nell'evoluzione dell'industria/settore delle TLC per le reti, le piattaforme e i servizi, in cui TIM collabora in partnership¹¹ con i principali stakeholder del settore. In particolare, nel 2019 TIM ha confermato il proprio interesse ad aderire ai principali enti e associazioni di standardizzazione con 29 iscrizioni, due in più rispetto al 2018, per un impegno complessivo di circa un milione di euro. I due nuovi enti internazionali, di cui TIM è entrata a far parte, sono fortemente connessi al processo di trasformazione digitale che l'azienda sta intraprendendo nell'ambito del 5G: il 5GAA (5G Automotive Association), avente lo scopo di accelerare e promuovere l'industrializzazione di servizi di mobilità connessa, e l'O-RAN¹² Alliance (Open RAN Alliance), iniziativa dei principali carrier (vettori) mondiali volta a favorire maggiori gradi di apertura e programmabilità dei sistemi di accesso radiomobile.
- a livello nazionale sono numerose le relazioni di collaborazione con vari Ministeri (Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca), l'Unione Europea, gli Enti Pubblici (ad esempio il Consiglio Nazionale delle Ricerche e le Amministrazioni locali), per la realizzazione di progetti finanziati tramite la partecipazione a bandi di gara ed iniziative in partnership. In particolare, il 2019 ha visto TIM contribuire, nell'ambito del Competence Industry Manufacturing 4.0 (CIM 4.0) costituito a fine 2018, alla proposta progettuale e creazione di linee produttive basate sulla nuova tecnologia Industry 4.0, per favorire il trasferimento di competenze tecnologiche e l'innovazione nei processi produttivi, nei prodotti e nei modelli di business.

TIM ha costruito un percorso di “joint innovation and shared success” con Huawei e Cisco, mentre con Microsoft ha firmato un accordo strategico per lo sviluppo dell'intelligenza artificiale, che si aggiunge alle numerose collaborazioni in essere tra le due aziende, sia in Italia sia in Brasile. L'intelligenza artificiale, con il corredo di Data Analytics e Big Data Advanced Analytics¹³, è leva ormai imprescindibile della trasformazione digitale. La collaborazione con Microsoft porterà allo sviluppo di strumenti innovativi per personalizzare i prodotti ed i servizi ed arricchire l'offerta di TIM.

L'evoluzione tecnologica di TIM si basa sulla CTO Technology Strategy, che identifica la strategia tecnologica in termini di linee guida, tecnologie specifiche, roadmap (tabella di marcia) di adozione su un arco pluriennale. Il piano tecnologico triennale costituisce il documento di riferimento per il Gruppo ed include i piani di evoluzione tecnologica delle consociate. Il piano individua i principali fattori esogeni che possono influenzare le strategie aziendali (regolamentazione, standard, fornitori, altri operatori di mercato) e definisce sia l'architettura tecnologica di riferimento sia l'evoluzione delle specifiche tecnologie, insieme alle strutture aziendali coinvolte ed alle relative roadmap di dispiegamento o valutazione. Gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi afferiscono a un arco di tempo pluriennale, sono declinati su base annuale e definiti in modo da essere oggettivamente misurabili nel rispetto degli standard delle norme sulla qualità (ISO9001), l'ambiente (ISO14001) ed i processi operativi dell'innovazione; in generale, i processi di TIM sono basati sullo standard di riferimento E-Tom del Telemanagement Forum¹⁴.

¹ European Telecommunications Standard Institute.

² International Telecommunication Union.

³ European Committee for Electrotechnical Standardization.

⁴ 3rd Generation Partnership Project.

⁵ GSM Association.

⁶ Next Generation Mobile Networks.

⁷ L'obiettivo di oneM2M è quello di sviluppare specifiche tecniche che rispondano alla necessità di un livello di servizio M2M (machine to machine, ovvero le tecnologie e i servizi che permettono il trasferimento automatico delle informazioni da macchina a macchina con limitata o nessuna interazione umana) comune che può essere facilmente incorporato in vari hardware e software e su cui fare affidamento per collegare la miriade di dispositivi sul campo con i server delle applicazioni M2M in tutto il mondo.

⁸ Broadband Forum, si occupa di sviluppare gli standard che modellano le attuali e future reti cablate/wireless, le reti di trasporto, di confine e centrali (core) a supporto dei servizi a banda larga domestici, aziendali e convergenti, con l'obiettivo di sbloccare nuovi mercati utilizzando le nuove tecnologie e gli standard delle reti a banda larga evolute.

⁹ Open Led Consortium, che trasformano le reti tecniche in piattaforme agili per l'erogazione del servizio.

¹⁰ La piattaforma CORD (Central Office Re-architected as a Datacenter) utilizza le tecnologie SDN, NFV e Cloud al fine di creare agili data center per il bordo della rete. Integrando più progetti di sorgente aperta (open source), CORD offre una piattaforma agile, aperta, programmabile e nativa per gli operatori di rete che permette di creare servizi innovativi. CORD risulta inoltre essere una piattaforma integrata completa, che comprende tutto il necessario per creare un datacenter operativo completo con funzionalità di servizio integrate, il tutto basato su hardware di base che utilizza i più recenti principi di progettazione nativi del cloud.

¹¹ Rapporto di stretta collaborazione, generalmente tra due o più imprese, per la realizzazione di progetti comuni.

¹² RAN – Radio Access Network (Rete di Accesso Radio).

¹³ La big data analytics è il processo che include la raccolta e l'analisi dei big data (derivanti da Internet of Things, smart car, social network, ecc.) per assicurarsi informazioni utili al business. Le tecniche di big data analytics permettono di fornire alle aziende nuove indicazioni, come la situazione di mercato, la concorrenza, il comportamento dei clienti per migliorare le strategie di customer experience, ecc.

¹⁴ Il Business Process Framework (eTOM) può essere considerato una struttura di modello operativo per i fornitori di servizi di telecomunicazione; il modello descrive i processi aziendali richiesti, definisce gli elementi chiave e il modo in cui dovrebbero interagire. eTOM è uno standard gestito dal TM Forum, un'associazione per i fornitori di servizi ed i loro fornitori nei settori delle telecomunicazioni e dell'intrattenimento.

[GRI 203-1] Complessivamente, nel 2019 TIM ha impegnato circa 1.300 persone in attività di innovazione tecnologica e di engineering in Italia, con un ammontare complessivo di investimenti, per la S.p.A., di 1.113 milioni di euro.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] **Attività verso il futuro della mobilità e le reti: iniziative per il 5G**

Nel febbraio 2019 TIM ha acceso la nuova rete 5G a Sanremo, in qualità di sponsor principale del 69° Festival della Canzone Italiana, ed ha portato la nuova rete mobile anche negli stadi di Roma ed Udine, raddoppiando le performance della rete mobile 4.5G e ponendo le basi per far vivere ai tifosi la nuova esperienza digitale delle partite di calcio in 5G.

Nello stesso mese TIM ha presentato dieci startup - cresciute all'interno di TIMWCAP (l'incubatore di open innovation del Gruppo) - al Mobile World Congress 2019 di Barcellona. I dieci progetti hanno abbracciato diversi ambiti di applicazione, come il divertimento ed i nuovi e-sport, la finanza personale, le soluzioni di commercio digitale e mobile payment, fino a soluzioni IoT basate sull'intelligenza artificiale.

Sempre nel febbraio 2019 TIM ha avviato con Vodafone la partnership per le infrastrutture 5G, al fine di ottimizzare gli investimenti sulle reti di quinta generazione.

A maggio, a Genova, sono stati avviati i primi test di servizi innovativi 5G per il controllo ed il monitoraggio del territorio attraverso l'uso di droni e veicoli di tipo rover, controllati da remoto attraverso la rete mobile. L'iniziativa si è inserita all'interno dell'accordo siglato tra Regione Liguria, il Comune di Genova, Liguria Digitale, Ericsson e TIM per il "Digital Lab 5G".

A Roma, il 5 luglio 2019, TIM ha lanciato ufficialmente il 5G ed ha comunicato le città già coperte (Napoli, Roma e Torino) ed i piani di sviluppo, insieme alle offerte commerciali ed ai primi servizi già disponibili per la clientela consumer e business. Durante l'estate 2019, grazie a TIM, il Jova Beach Party è stato il primo tour musicale dell'era 5G in Italia con droni, applicazioni virtual reality (realtà simulata) e video live 360 (video panoramico a 360° dal vivo), multiview (multisistema sopra unico schermo) su smartphone 5G; il tutto allestito in "demo corner" direttamente sulle principali spiagge italiane. A fine luglio TIM ha portato il 5G a Napoli e, ai primi di agosto, ha siglato un protocollo d'intesa con il Comune di Torino che ha rafforzato la collaborazione per rendere il capoluogo piemontese un modello all'avanguardia di "città digitale" grazie al 5G. In particolare, l'accordo ha riguardato lo sviluppo congiunto di attività e soluzioni in ambito digitale nel territorio di Torino per la realizzazione di applicazioni innovative per la smart city (città intelligente).

Nell'agosto 2019 TIM ha acceso il 5G al 40° Meeting di Rimini ed ha presentato i servizi digitali del futuro in un'area interamente dedicata alle soluzioni 5G e alle startup innovative: dalle panchine intelligenti per il modello di smart city alle visite turistiche con la realtà virtuale, fino alle applicazioni di digital entertainment (intrattenimento digitale).

Nel novembre 2019, a Torino, TIM ed il Comune di Torino hanno presentato la prima rete live 5G Edge Cloud d'Europa con droni connessi. Abilitando l'elaborazione integrata di big data raccolti da piattaforme IoT e analizzati da sistemi di Intelligenza Artificiale, il 5G Edge Cloud è la chiave per lo sviluppo e la diffusione dei servizi digitali della Smart City: public safety (sicurezza pubblica) e automobili a guida autonoma, monitoraggio ambientale e Industria 4.0. La rete 5G Edge Cloud garantisce la larghissima banda e la bassa latenza e permette di aggregare ed elaborare una quantità altissima di dati, assicurando servizi digitali con livelli di qualità estremamente elevati, sicuri, che rispettano la privacy del cliente, oltre a maggiore agilità e flessibilità di configurazione dei servizi e delle applicazioni secondo le tipiche logiche del cloud. A Torino il 5G è stato protagonista anche in occasione dell'evento mondiale della 5GAA, dove TIM ha presentato esclusive "demo live" (dimostrazioni dal vivo) di viabilità connessa, per una guida sicura e confortevole. Le demo presentate su strada sono state realizzate in collaborazione con il Comune di Torino ed altri partner e fanno parte del progetto Smart Roads (strade intelligenti): telecamere e sensori su strisce pedonali (Road Site Unit) collegati alla rete 5G, per comunicare la presenza di un pedone in attraversamento ai veicoli circostanti; unità di bordo (OBU) poste su una bicicletta ed un veicolo, in grado di inviare messaggi sullo smartwatch del ciclista e sul display della vettura al fine di segnalare la reciproca posizione ed aumentare il livello di attenzione.

In condizioni di traffico reale, TIM ha poi presentato il servizio Urban Georeferenced Alert (avviso di georeferenziazione urbana), sviluppato in collaborazione con il Comune di Torino, FCA, Links Foundation, Politecnico di Torino, SWARCO, 5T, in grado di fornire le informazioni utili alla circolazione, come l'avviso di lavori in corso, eventuali code e cartelli di riduzione velocità; questi dati sono comunicati alla 5G Digital Business Platform di TIM che, attraverso la rete 5G, li invia alla vettura, permettendo al guidatore di prendere le necessarie decisioni.

Sulla pista del Lingotto di Torino, inoltre, il 5G di TIM ha abilitato i servizi in grado di condividere ed utilizzare le informazioni in tempo reale per proiettare l'automobilista in un futuro non troppo lontano, anche grazie alla realtà aumentata applicata ai sensori.

In autunno TIM ha avviato l'offerta commerciale del 5G a Firenze; a fine novembre ha esteso la propria offerta commerciale 5G a Genova, rendendo disponibili i primi servizi le per famiglie e le aziende.

L'anno 2019 si è chiuso con due grandi dimostrazioni fondate sul 5G di TIM. La prima è stata un'operazione chirurgica in diretta con la realtà immersiva 5G che il professor Giorgio Palazzini ha realizzato da Roma, "teletrasportato" nella sala operatoria dell'ospedale di Terni, in occasione del Convegno internazionale di chirurgia dell'apparato digerente. L'operazione è stata seguita da oltre 30mila specialisti e chirurghi di tutto il mondo in modalità live multistreaming¹. Con il supporto di tre telecamere installate nella sala operatoria dell'ospedale e trasmesse in simultanea, di cui una speciale a 360° ad altissima definizione, il Professor Palazzini ha partecipato in diretta all'operazione osservando contemporaneamente l'intervento e i dati biometrici del paziente, potendo zoomare e selezionare i dettagli di interesse oltre ad osservare, sempre in un'unica vista, la ripresa dell'organo interno del paziente, grazie alla telecamera laparoscopica, anch'essa connessa alla rete. Per l'altissima qualità della video comunicazione in 4K e l'immediatezza della realtà immersiva - garantite dalla bassa latenza del 5G - il Professor Palazzini ha potuto accedere alle informazioni diagnostiche in tempo reale, commentarle e seguire l'operazione come se avesse fatto parte dell'equipe a Terni.

La seconda dimostrazione delle potenzialità del 5G di TIM si è avuta nell'Autodromo di Monza, diventato il primo autodromo 5G d'Europa. Il 6 dicembre 2019, nel corso del Monza Rally Show 2019, sono state in scena le demo live sui nuovi servizi abilitati dal 5G TIM: automotive, industria 4.0, turismo digitale, smart city e droni. A corredo di ciò è stato annunciato l'avvio dei servizi 5G commerciali a Brescia.

Tutte le attività di sviluppo della tecnologia 5G sono accompagnate da un'articolata attività di comunicazione tecnica, che spazia dal piano editoriale a quello promozionale, con eventi di divulgazione scientifica ed organizzazione di visite specifiche di clienti presso i centri innovazione TIM di Torino e Roma.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **IoT Open Lab**

Nel novembre 2016, presso la sede di Torino, TIM ha inaugurato l'IoT Open Lab (entrato nella piena operatività nel 2017), il cui scopo, secondo le modalità proprie dell'Open Innovation, è supportare lo sviluppo di soluzioni in ambito IoT, basate su tecnologie chiave per il Telco Operator. In particolare, IoT Open Lab si pone come acceleratore di business per supportare le aziende ad entrare nell'ecosistema delle tecnologie standardizzate dal 3GPP e, per quanto riguarda il periodo attuale, le tecnologie Narrow Band IoT (banda stretta IoT). Nel 2018 più di 180 aziende e clienti hanno visitato il Lab e, di loro, una cinquantina di aziende hanno concordato con TIM una partnership per fruire quanto il Lab offre a titolo gratuito.

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Ricerca con le Università**

Nel 2019 le attività di Open Innovation (intese come comportamento partecipativo di ricerca e sviluppo) si sono fortemente concentrate nel nuovo modello di innovation seguito in TIM ed orientato dal top management. In particolare, le attività di ricerca e sviluppo svolte con le Università italiane si sono focalizzate sulle tecnologie innovative e le soluzioni applicative, con particolare enfasi alle opportunità derivanti dal 5G.

Come anticipato, l'impegno economico è stato di circa 1,3 milioni di euro, su specifiche attività di ricerca, in particolare:

- in collaborazione con il Politecnico di Torino, i venti progetti di ricerca su tematiche sia d'innovazione tecnologica legata a 5G e all'ultrabroadband (banda ultra larga) sia di cognitive computing (informatica cognitiva)² e intelligenza artificiale, quali strumenti di soluzioni per lo sviluppo di nuovi scenari applicativi in numerosi contesti (ad esempio l'IoT e l'uso di droni). In uno dei progetti si è anche affrontato il tema delle problematiche etiche e di privacy che possono emergere nell'uso di soluzioni d'intelligenza artificiale;
- sono proseguiti i progetti di ricerca definiti nell'ambito del progetto MiSE (Ministero per lo Sviluppo Economico) Bari Matera 5G, che vede la collaborazione di TIM con sei enti accademici: il Centro Nazionale delle Ricerche (CNR), la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (SSSA), il Politecnico di Bari, l'Università di Bari, l'Università della Basilicata e l'Università del Salento. Nel 2019 i progetti di ricerca si sono focalizzati sul tema 5G e lo sviluppo di nuovi scenari d'uso nei numerosi ambiti applicativi sviluppati della sperimentazione (quali ad esempio Sanità 5.0, Public Safety, Smart

¹ Lo streaming può essere definito come un metodo che permette di trasmettere o ricevere dati (in particolare materiale video e audio) su una rete di computer come flusso costante e continuo, permettendo la riproduzione mentre sono ricevuti i dati successivi.

² E' un sistema più avanzato che attribuisce alle macchine una parte delle funzioni del cervello dell'uomo.

Agricoltura, Monitoraggio Ambientale e Smart City). Uno dei progetti è stato dedicato alla valutazione degli impatti socio-economici legati alla sperimentazione 5G;

- è proseguita la collaborazione con l'Università Statale di Milano, sia con il finanziamento di due dottorati di ricerca (PHD) sia mediante la stipula di una convenzione triennale, all'interno della quale nel 2019 è stato avviato un progetto di ricerca per la realizzazione di un modulo per la "family activity recognition" (riconoscimento dell'attività familiare), a partire dai dati acquisiti da sensori, che fornisca suggerimenti di servizi e contenuti ai componenti della famiglia tramite il digital family assistant (assistente familiare digitale). La collaborazione è inserita all'interno delle iniziative del laboratorio di Open Innovation "Joint Open Lab" (JOL) di Milano dell'Innovation TIM;
- è stata definita una convenzione con l'Università di Torino, all'interno della quale è stato avviato un progetto di studi e ricerche sui "sistemi conversazionali intelligenti" mirati ad una migliore e più efficace interazione uomo-macchina;
- è proseguita la collaborazione con l'Università di Catania, nell'ambito del "Joint Open Lab (JoL)" di Catania, strumento con cui l'Innovation di TIM opera per l'accelerazione verso una finalizzazione di mercato di tutto l'ecosistema IoT e delle attività di sviluppo del 5G.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Attività di ricerca finanziata

TIM è da sempre attiva nella partecipazione a iniziative di innovazione e ricerca finanziate dall'Unione Europea e dalle pubbliche amministrazioni nazionali. Questo ha consentito di prendere parte a progetti internazionali su tematiche che TIM avrebbe dovuto sviluppare, caratterizzati da un elevato contenuto innovativo in forza dei quali è stato possibile sia estendere e consolidare il proprio know-how in settori contraddistinti da una evoluzione tecnologica estremamente veloce sia collaborare con i più importanti centri di ricerca, enti accademici ed industrie sia dei principali Paesi europei sia di Taiwan e Giappone; la partecipazione ai progetti ha consentito di ottenere finanziamenti di circa 16 milioni di euro nel triennio 2017-2019. In questo ambito sono da evidenziare le attività svolte nei progetti finanziati sulle tematiche del 5G, della virtualizzazione e dei servizi di mobilità intelligente, che hanno consentito da un lato di arricchire il proprio bagaglio di competenze e dall'altro di acquisire un ruolo riconosciuto a livello internazionale.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Brevetti e Intellectual Property Rights¹

Nel 2019 il portafoglio brevetti del Gruppo ha mantenuto una consistenza paragonabile a quella degli anni precedenti; infatti, si è avuto un lieve incremento delle invenzioni valutate per la brevettazione ed una leggera contrazione dei nuovi depositi. Inoltre, l'attività di razionalizzazione del portafoglio brevetti ha portato all'abbandono di alcuni brevetti che, con l'evoluzione tecnologica, non hanno mostrato possibilità di valorizzazione residue. Le aree di brevettazione del Gruppo riguardano l'intero comparto ICT, con punte di eccellenza nel comparto mobile, in particolare sull'accesso radio, dove TIM è fra i primi operatori di TLC al mondo.

In dettaglio il portafoglio brevetti di TIM, relativo a circa 600 invenzioni brevettate, al 31 dicembre 2019 ha compreso oltre 3.300 tra domande di brevetto e brevetti, di cui l'88% costituito da brevetti (concessi da 38 uffici brevetti).

Un aspetto significativo dell'attività brevettuale è rappresentato dall'elevato numero di brevetti nati dalla collaborazione con le Università e gli istituti di ricerca: il 12 % delle invenzioni brevettate sono frutto di tali collaborazioni.

Si segnala inoltre la partecipazione a un patent pool² sul tema LTE (Long Term Evolution), con un'invenzione brevettata essenziale per lo standard. Il patent pool ha acquisito nuovi partecipanti nel corso dell'anno (per un totale attuale di 25 licenziatari) e ha concesso licenze a 48 aziende.

In Brasile

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] La funzione "Architecture & Innovation Technology"³ è responsabile delle attività di Ricerca e Sviluppo (R&S) di TIM Participações; le sue principali responsabilità sono la definizione dell'innovazione tecnologica della rete e delle tecnologie dell'informazione, la determinazione delle esigenze evolutive delle nuove tecnologie e dispositivi, delle linee guida architettoniche convergenti ed i partenariati strategici, al fine di utilizzare i nuovi modelli di business ed assicurare l'evoluzione dell'infrastruttura di rete in linea con la strategia aziendale.

¹ Diritti di proprietà intellettuale.

² Si tratta di un consorzio di almeno due aziende che si accordano per scambiarsi le licenze di brevetti relative ad una data tecnologia.

³ Architettura e Tecnologia dell'Innovazione, nell'ambito del Chief Technology and Information Office (CTIO).

A dicembre 2019, la funzione Architecture & Innovation Technology è stata composta da 52 persone, tra cui ingegneri di telecomunicazioni, elettrici ed elettronici, informatici e altre con profili professionali, abilità ed esperienze, che coprono tutte le aree della conoscenza della rete, soddisfacendo le esigenze innovative e supportando le attività di ricerca e sviluppo.

Un risultato importante è stata la creazione di TIM Lab, un ambiente multifunzionale focalizzato sull'innovazione, in grado di valutare le tecnologie, i prodotti ed i servizi innovativi, certificarne l'efficienza funzionale e le prestazioni, sviluppare i nuovi modelli e le configurazioni, consolidando il flusso d'innovazione. TIM Lab svolge un ruolo strategico nel supportare i Credibility Test (test di convalida del servizio), i collaudi ed i Proof of Concepts (PoC, le prove di concetti), collaborando con i principali fornitori e partner di tecnologia attraverso la condivisione delle conoscenze, l'infrastruttura tecnologica per i test di interoperabilità, la valutazione delle risorse e la definizione di requisiti tecnici; in sinergia con la funzione R&S, favorisce le attività d'innovazione e la promozione di partenariati con le Università e gli Istituti di ricerca.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) Nel gennaio 2017 è stato aperto un nuovo ufficio per il TIM Lab Innovation Center nella sede del CEO a Barra da Tijuca, nello Stato di Rio de Janeiro: una superficie di 650 m² in grado di ospitare più di 60 persone. Questa nuova sede può ospitare ingegneri e ricercatori e può essere utilizzata come uno spazio d'innovazione aperto alle nuove opportunità, guidando l'innovazione nel mercato brasiliano delle telecomunicazioni e fungendo da riferimento nazionale per le attività di R&S¹.

Nel 2019 sono stati eseguiti oltre 140 processi di convalida riguardanti nuovi software, funzionalità, soluzioni, tecnologie, servizi e dispositivi. TIM Participações ha investito più di 2,7 milioni di reais in strumenti, infrastrutture e servizi e - nel periodo 2020-2022 - sono in programma ulteriori investimenti per oltre 10 milioni di reais.

La funzione "Architecture & Innovation Technology" ha continuato a lavorare su progetti e iniziative per far evolvere il business di TIM Participações attraverso la raccomandazione di piattaforme di rete sostenibili ed efficienti, nonché modelli dirompenti, anche anticipando la disponibilità di nuovi servizi. Questi progetti possono essere suddivisi nei seguenti macro gruppi:

- rete di nuova generazione;
- con impatti positivi sull'ambiente e la società;
- future applicazioni di internet;
- Open Lab Initiatives.

[\[GRI 103-3: Management Approach\]](#) [\[GRI 203\]](#) **Progetti di rete di nuova generazione**

La riassegnazione delle bande 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz dal 2G/3G al 4G, con una configurazione di distribuzione multilayer (multistrato), produce tre importanti vantaggi competitivi per TIM Participações:

- la riduzione dei costi per l'implementazione dell'LTE²;
- l'aumento dell'area di copertura LTE e l'abilitazione della strategia Carrier Aggregation (aggregazione del vettore), migliorando l'esperienza del cliente attraverso un "throughput" (portata) più elevata;
- la migliore copertura interna (indoor). Oltre all'espansione della copertura, l'utilizzo delle bande 850/1.800/2.100 MHz può aumentare la capacità nelle città già coperte dalla banda LTE 2,6 GHz con un costo aggiuntivo contenuto.

In questo scenario, oltre il 96% degli attuali terminali LTE è compatibile con le bande 1.800 MHz, 2.600 MHz ed altre bande disponibili. Pertanto, l'implementazione dell'LTE multilayer (multistrato) continua ad essere una strategia eccellente che beneficia della diffusione dei dispositivi.

L'implementazione del layer (strato) LTE a 700 MHz ha continuato a migliorare l'espansione della copertura e la penetrazione in ambienti chiusi in modo significativo, promuovendo la presenza dell'LTE a livello nazionale e consolidando la leadership di TIM Participações nell'LTE. Il roll-out (implementazione) effettivo osserverà le regole dell'EAD³, al fine di gestire la pulizia dello spettro ed evitare problemi d'interferenza con i servizi di trasmissione TV. L'86% dell'attuale base di utilizzatori di dispositivi LTE di TIM Participações è abilitato alla banda 700 MHz (dicembre 2019).

A fine dicembre 2019, 2.313 città hanno avuto la copertura LTE a 700 MHz, ovvero oltre il 93% della popolazione urbana; la pulizia dello spettro è stata completata a giugno 2019 in tutte le città del Brasile, permettendo di avere una banda di

¹ TIM Lab di TIM Participações collabora anche con TIMLab Italia, che ha oltre 50 anni di esperienza e circa 1.000 dipendenti, tra cui ingegneri e ricercatori, oltre 3.000 brevetti registrati e più di 12.000 m² di superficie dedicata

² Long Term Evolution.

³ Entidade Administradora do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV, in portoghese (gestione dell'entità del processo di ridistribuzione e digitalizzazione dei canali TV e RTV).

700 MHz. Più di 3.300 città coperte da TIM Participações in banda da 700 MHz sono attese fino al 2022, secondo il piano industriale 2020-2022.

IP Multimedia Network Evolution (evoluzione della rete multimediale degli internet provider). Nel 2017, TIM ha lanciato sul mercato i servizi di chiamata vocale ad alta definizione VoLTE (voice over LTE), abilitando i servizi di chiamata senza la necessità di passare attraverso la tecnologia di commutazione dei circuiti "legacy", beneficiando anche l'utilizzo di 100 modelli di smartphone omologati. A fine dicembre 2019, questo servizio è stato abilitato in 3.401 città (dati al rapporto Geomarketing).

La Network Function Virtualization (NFV, virtualizzazione delle funzioni di rete) e la Software Defined Networks (SDN, reti definite di software) sono state sviluppate alcune iniziative, come la creazione del programma NFV di TIM Participações, che ha compreso quattro gruppi di lavoro (secondo i domini logici NFV e le aree di competenza) finalizzati alla definizione dei requisiti tecnici, progetti di infrastruttura, tabelle di marcia delle funzioni di rete virtualizzate (VNF), specifiche di laboratorio aperto e architettura di riferimento conforme allo standard NFV ETSI¹. In questo contesto, il VAS² Messaging Consolidation (consolidamento della messaggistica dei servizi a valore aggiunto) è stato il primo VNF³ implementato sulla rete commerciale, seguito dalla piattaforma IMS e dai servizi di roaming, secondo il principio NFV. A dicembre 2019 ci sono state altre funzioni di rete, come PCRF (Policy and Charging Rules Function⁴) DRA (Diameter Routing Agent⁵), STP (Signaling Transfer Point⁶), Roaming Platform, HSS-FE (Home Subscriber Server Front End)⁷ ed EPC⁸, che funzionano come la VNF. Diversi approcci a SDN sono sottoposti anche a studi preliminari per permettere la completa orchestrazione e stabilire l'ambiente cloud. La riduzione di CapEx/OpEx⁹, il time-to-market più rapido, l'ottimizzazione e le azioni innovative sono evidenziati come i principali driver (elementi guida) per l'adozione di questi nuovi approcci di rete. In alternativa all'hypervisor VMWare¹⁰, TIM Participações ha acquisito Red Hat Openstack Suite come VIM per il suo NFV-I. Questa acquisizione migliorerà la capillarità dei datacenter fino a EDGE, permettendo nuovi servizi basati su Edge Computing¹¹ e MEC¹².

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Progetti che comportano una riduzione dei consumi energetici

L'espansione di "RAN Sharing 4G", in partnership con altri operatori mobili in Brasile, mira a definire i requisiti di architettura, i presupposti tecnici e le specifiche per la soluzione di "LTE RAN sharing¹³", ottimizzando le risorse ed i costi di rete¹⁴. Un altro fattore motivante di questa iniziativa è stata la copertura ed i problemi di temporizzazione relativi agli obblighi normativi (molte città devono ricevere una copertura dello spettro di 2,6 GHz in un breve periodo di tempo, e tanto richiede l'implementazione di molti siti). Inizialmente i test sono stati condotti in un ambiente controllato

¹ European Telecommunications Standards Institute.

² Value Added Services.

³ Virtual Network Function (funzione di rete virtuale).

⁴ PCRF (funzione di policy e regole di addebito), la quale supporta la rilevazione del flusso di dati di servizio, l'applicazione delle politiche e l'addebito basato sul flusso. Offre una soluzione completa che permette a un fornitore di servizi di nuova generazione di offrire più casi d'uso che consentono di controllare meglio i servizi ed allineare le proprie entrate alle proprie risorse.

⁵ DRA (agente d'instradamento del diametro) è un elemento funzionale nella rete 3G o 4G (come l'LTE) che fornisce le funzioni d'instradamento in tempo reale al fine di assicurare che i messaggi siano incanalati tra gli elementi corretti in una rete.

⁶ STP (punto di trasferimento del segnale) è utilizzato in una rete SS7 (set standardizzato di protocolli di segnalazione usati nelle reti telefoniche Public Switched Telephone Network mondiali per gestire le chiamate) o CC7. Gli STP trasferiscono i messaggi SS7 tra nodi interconnessi (punti terminali di segnalazione) in base alle informazioni contenute nei campi degli indirizzi SS7.

⁷ Il front-end del server dell'abbonato domestico (HSS-FE) svolge il ruolo centrale della gestione dei dati degli utenti nel sottosistema Evolved Packet Core (EPC) e IP Multimedia Core Network (IMS).

⁸ Il compito fondamentale di Evolved Packet Core (centro del pacchetto evoluto) è quello di fornire la connettività IP al terminale sia per i dati sia per i servizi vocali.

⁹ Capital expenditures, spese in conto capitale e operational expenditures, spese operative.

¹⁰ Un hypervisor, noto anche come monitor di macchine virtuali, è un processo che crea e gestisce le macchine virtuali (VM). Un hypervisor permette ad un computer host (computer o altro dispositivo connesso a una rete di computer che può offrire risorse, servizi e applicazioni d'informazioni agli utenti o altri nodi della rete) di supportare più VM guest (componente software di una macchina virtuale, un elemento indipendente di un sistema operativo ed il relativo software e le informazioni associate) condividendo in modo virtuale le sue risorse, come memoria ed elaborazione.

¹¹ E' l'elaborazione delle informazioni ai margini della rete, dove i dati sono prodotti. I benefici principali derivanti dall'utilizzo delle tecnologie di edge computing sono la riduzione della latenza di elaborazione, che permette risposte in tempo reale, e il risparmio di banda, inviando al data center informazioni già elaborate e quindi di minori dimensioni.

¹² Multi-access Edge Computing - tecnologia di collegamento in uso nelle reti 5G.

¹³ Condivisione della "Radio Access Network" (Rete di Accesso Radio).

¹⁴ I costi d'infrastruttura sono principalmente associati all'introduzione di nuovi sistemi radianti ed altri componenti elettronici, infrastrutture di siti passivi e reti di trasporto; quindi, la condivisione delle risorse fornita da LTE RAN rappresenta una significativa ottimizzazione dei costi per gli operatori di telecomunicazione.

(Innovation Lab) e la soluzione è stata fondata sul MOCN¹, standardizzato da 3GPP². Un secondo test è stato lanciato successivamente per valutare gli altri problemi tecnici. Attualmente, questo è il più grande accordo di condivisione RAN al mondo e fornisce i servizi di 4G alle principali città brasiliane.

L'accordo di condivisione RAN permette a TIM di promuovere l'evoluzione della diffusione di LTE nella campagna brasiliana, condividendo in modo efficace l'accesso e il backhaul³. Attualmente, il RAN Sharing 4G si basa su tre partner nazionali, ampliando i benefici e l'efficienza di questo modello tecnico.

A seguito di attività di test continui e la conseguente attivazione di funzioni e soluzioni per il risparmio energetico, principalmente nei periodi di basso traffico, per i layer di accesso 2G, 3G e 4G. Il consumo energetico registrato per sito, a seconda della tecnologia di accesso e delle condizioni di copertura, ha evidenziato una riduzione fino al 10%.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Progetti di rete di nuova generazione, future applicazioni di internet, impatti positivi sull'ambiente e la società

IoT - Nel 2018 TIM Participações ha lanciato la prima rete commerciale NB-IoT⁴ in Sud America, nella città di Santa Rita do Sapucaí, al fine di sviluppare i servizi innovativi insieme all'Università INATEL (Telecommunication National Institut), importante centro di ricerca in Brasile. Sempre nel 2018, TIM ha attivato la copertura NB-IoT nelle città di Itajubá, in collaborazione con UNIFEI (Università Federale di Itajuba), e Rio de Janeiro. TIM Participações è consapevole che l'introduzione di massa dell'IoT può cambiare il mercato della telefonia mobile in modo dirompente, perché fa leva sulla creazione di servizi e - tra l'altro - è un potenziale strumento per le applicazioni agricole, la connessione delle automobili, le soluzioni di tracciabilità e l'assistenza socio-sanitaria.

Nel 2019 sono stati raggiunti due importanti traguardi, ovvero l'attivazione di una piattaforma E-SIM (Embedded SIM⁵) e l'acquisizione di una piattaforma IoT/M2M. Queste due infrastrutture consentiranno a TIM Participações d'implementare un impianto E2E M2M⁶/IoT, permettendo a TIM di promuovere importanti innovazioni e nuovi prodotti, volti ad utilizzare il potenziale di IoT in diversi settori verticali.

Agrobusiness - Dal 2018, insieme a Nokia e BR Digital, TIM Participações sta focalizzando l'attenzione sul potenziale agro-alimentare in Brasile, offrendo la connessione nelle aree rurali (non solo le applicazioni aziendali ma anche l'inclusione digitale dei dipendenti dell'agrobusiness e dei residenti nelle piccole città). Uno dei progetti consegnati nell'aprile 2018 a Jalles Machado, un gruppo energetico della città di Goianésia, ha sostituito gli appuntamenti manuali con quelli mobili, migliorando la comunicazione tra l'ufficio ed il campo; inoltre, ha permesso ai computer a bordo delle macchine agricole di gestire le informazioni in tempo reale. In questo progetto sono integrati 812 smartphone e 1006 linee aziendali, con 650 smartphone per gli appuntamenti sul campo. Nel 2019 TIM ha rafforzato il proprio posizionamento in relazione all'agricoltura verticale⁷, con la creazione dell'ecosistema ConectarAgro (<https://conectaragro.com.br/>) che raduna TIM, i fornitori di soluzioni per il segmento agro e i fornitori di soluzioni di telecomunicazione.

5G - Ad aprile 2018, la funzione "Architecture & Innovation Technology" ha concluso i propri studi ed i test di interferenza nella città di Guaratiba (Stato di Rio de Janeiro) nella banda da 3,5 GHz, considerata la banda all'avanguardia del 5G. L'obiettivo è stato dimostrare che in Brasile l'IMT (International mobile Communication) nella banda da 3,5 GHz e la ricezione del servizio satellitare fisso (fixed satellite service, FSS), nell'adiacente banda C (3625-4200 MHz)⁸, possono

¹ Il Multiple Operator Core Network (rete principale per più operatori) consente la condivisione dello spettro; con le continue richieste di traffico verso 4.5/5G, si ritiene che la tecnologia MOCN e la condivisione dello spettro siano fattori abilitanti importanti, considerati dalle Autorità regolatorie.

² The 3rd Generation Partnership Project.

³ Nel settore delle telecomunicazioni, una rete di backhaul (carico di ritorno) o rete di ritorno è la porzione di una rete gerarchica che include i collegamenti intermedi tra la rete centrale (o nucleo o dorsale) e le piccole sotto reti ai "marginii" della stessa rete gerarchica.

⁴ Narrowband Internet of Things (NB-IoT) è uno standard di tecnologia radio LPWAN (Low Power Wide Area Network) sviluppato da 3GPP per permettere la comunicazione ad una gamma ampia di dispositivi e servizi cellulari.

⁵ Si tratta di un minuscolo chip incorporato all'interno del dispositivo (in particolare gli smartphone), con dimensioni molto ridotte rispetto alle tradizionali SIM telefoniche.

⁶ Machine to Machine, indica le tecnologie e i servizi che permettono il trasferimento automatico delle informazioni da macchina a macchina con limitata o nessuna interazione umana.

⁷ Sono coltivazioni fuori dal suolo, in serre, chiuse, che si sviluppano in altezza su più livelli, climatizzate e automatizzate, in riferimento a grandi impianti. Questi sistemi sono più produttivi del 75%, rispetto all'agricoltura tradizionale in campo, e consumano circa il 95% in meno di acqua. Inoltre, non hanno vincoli geografici, in quanto possono trovare posto anche nelle aree urbane ed offrire prodotti freschi e a km zero.

⁸ Principalmente l'applicazione di sola ricezione TV (TVRO).

coesistere senza alcuna limitazione nell'uso del 3,5 GHz. Durante il primo semestre 2019, ANATEL ha programmato le regole per l'uso del 3,5 GHz ed un'asta per il primo trimestre del 2020 riguardanti le bande 3,5 GHz e 2,3 GHz.

Nel giugno 2019 TIM Participações ha scelto tre città, Florianópolis, Santa Rita do Sapucaí e Campina Grande per testare la tecnologia 5G. A settembre, TIM ha adibito una propria sede in Casa TIM 5G, in particolare durante l'HackTown 2019, il festival dell'innovazione sponsorizzato per la prima volta da TIM Participações, che si tiene ogni anno a Santa Rita do Sapucaí (nello Stato del Minas Gerais). In maniera interattiva, con una specifica licenza di ANATEL, Casa TIM 5G ha dimostrato le soluzioni accessibili (con l'arrivo del 5G) per quanto riguarda la salute, l'istruzione, la sicurezza, l'intrattenimento ed i giochi, il contesto in cui si vive e lavora; alcune dimostrazioni sono state sviluppate in collaborazione con Ericsson, Qualcomm, Cisco e Inatel, nonché ABB, Intel e LG.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] Open Lab Initiatives

Nel 2017 TIM Participações ha aderito al Progetto Telecom Infra (TIP), un'iniziativa fondata da Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia, Intel e altre aziende, che ha come obiettivo creare un nuovo approccio alla costruzione ed implementazione dell'infrastruttura della rete di telecomunicazioni. TIM Participações ha trasformato TIM Lab nel primo TIP Community Lab in America Latina, a disposizione dei membri TIP per creare gli standard universali relativi alle soluzioni (inizialmente le reti di trasporto, gruppo di lavoro Open Optical Packet Transport), al fine di superare le sfide legate all'interoperabilità di diversi fornitori. Questa iniziativa rappresenta un approccio aperto e collaborativo per lo sviluppo e la sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni, come whitebox¹ ed i dispositivi disaggregati per le architetture di backhaul ed i data center.

Nel 2018, TIM Participações ha anche aderito a un nuovo gruppo di lavoro all'interno del TIP, insieme a Vodafone e Telefonica, denominato DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway, porta del sito cellulare disaggregato²). Questo progetto costituisce un'opportunità per definire un insieme comune di requisiti degli operatori e coordinarsi con le aziende che producono i dispositivi, che abbiano capacità più ampie e flessibili e siano più economici. Nel giugno 2019, con il supporto Facebook, TIM Participações ha organizzato un Proof of Concepts della soluzione DCSG di IPInfusion ed i fornitori Core EDGE ed i membri TIP, al fine di dimostrare le principali funzionalità della soluzione.

Digital inclusion

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato come tema materiale la digital inclusion geografica e sociale in Italia ed in Brasile. Tra l'altro, il settore dell'ICT³ offre sia delle potenzialità che permettono la partecipazione di tutti alla vita sociale ed economica, sia le soluzioni per un futuro vivibile in modo migliore, con risparmio di tempo e di risorse naturali⁴.

Digital inclusion geografica

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] La tecnologia 5G⁵

A fine 2018 si è conclusa l'assegnazione delle frequenze per il 5G in Italia, disponibili fino al 2037.

Questa nuova tecnologia va oltre la semplice evoluzione delle prestazioni del 4G, in quanto mira a realizzare un'intera piattaforma innovativa di rete e servizi, capace di soddisfare le future richieste della società digitale del 2020⁶.

Secondo la raccomandazione ITU-R IMT.2083 (IMT Vision)⁷ del 2015, il sistema 5G include un numero di scenari di business che possono essere raggruppati in tre principali macro-categorie (ciascuna caratterizzata da diversi requisiti) riportate sinteticamente nella seguente figura (scenari di utilizzo di IMT per il 2020 e oltre).

Gli scenari d'uso sono:

¹ Software non associato all'hardware.

² Basato su un'architettura aperta e disaggregata, il nuovo DCSG è progettato per il backhaul economico del traffico del sito cellulare nelle reti mobili esistenti e nelle infrastrutture 5G emergenti.

³ Information & Communication Technology.

⁴ Secondo "McKinsey Global Institute 2018/smart cities: digital solutions for a more livable future" si producono anche minori rifiuti.

⁵ Acronimo di tecnologia e standard mobili di quinta generazione.

⁶ L'introduzione del 5G avverrà in modo graduale in quanto, nella prima fase (*early drop*), l'accesso radio 5G si «appoggerà» alla rete LTE (*Long Term Evolution*), che occuperà un ruolo integrante e subalterno.

⁷ *International Telecommunication Union-Radiocommunication Sector, International Mobile Telecommunications.*

- *Enhanced Mobile Broadband* (eMBB, banda larga mobile migliorata), per la trasmissione video e comunicazione dell'ordine del Gbps¹ (abilitazione dell'*Augmented/Virtual Reality*, ovvero realtà virtuale aumentata);
- *Ultra Reliable Low Latency Communication* (URLLC, comunicazioni a bassissima latenza/massima affidabilità), tipica di molte necessità dell'industria e dei mercati verticali² più esigenti - auto a guida autonoma (*autonomous driving*), gestione dell'energia (*energy management*), robotica - e per applicazioni di pubblica sicurezza (*mission critical*);
- *Massive Machine Type Communication* (mMTC, comunicazione massiva di tipo macchina/oggetti), la quale abilita gli scenari di connettività degli oggetti, ovvero *IoT* (*Internet of Things*, internet delle cose) e *Smart Cities* (città intelligenti).

Nei prossimi anni il 5G costituirà una rivoluzione che tutti potranno sperimentare nella vita quotidiana. Il suo campo di applicazione è molto più ampio degli standard tecnologici che l'hanno preceduto, grazie allo scenario in cui s'inserisce caratterizzato da:

- la disponibilità di sensori, a costi competitivi, che possono decifrare l'informazione fisica in digitale, trasformando gli oggetti che ci circondano in dati digitali;
- la più diffusa connettività che consente a qualunque oggetto di trasferire e ricevere dati in ogni istante;
- le tecnologie d'intelligenza artificiale che permettono di elaborare grandi quantità d'informazioni in maniera sofisticata.

Le principali applicazioni riguarderanno:

- il settore automobilistico e trasporti:
 - il tema della connettività tra veicoli e tra veicoli e infrastrutture, orientata ad incrementare la sicurezza ed il risparmio energetico e a ridurre il traffico;
 - la connettività per l'*infotainment*³, ovvero grandi volumi di dati trasmessi in mobilità (ad es., i GPS⁴, i sensori di parcheggio, i comandi vocali, i sistemi di guida e frenata assistita);
 - i veicoli a guida autonoma e connessa, le "*self driving car*" che - grazie ad un sistema in grado di ricevere tutte le informazioni riguardanti l'ambiente circostante - potranno essere controllate e guidate da remoto;
- l'industria 4.0, ovvero:
 - la trasformazione digitale nel mondo dell'industria con l'adozione di robot, stampanti tridimensionali (3D printing) ed altri strumenti complessi;
 - la trasformazione dei prodotti a cui saranno associati i sensori, in modo sistematico, dai cui dati si lavorerà per migliorare la produzione ed i processi;
 - l'evoluzione della filiera per gestire, in tempo reale, le relazioni con i fornitori da un lato ed il cliente finale dall'altro;
- il mondo dei nuovi media, con il cambio di abitudine d'uso ed i nuovi formati, tra cui le soluzioni di realtà virtuale ed aumentata (virtual e augmented reality), che richiedono nuove capacità di trasmissione;
- l'assistenza sanitaria che, grazie all'intervento e prevenzione a distanza, permetterà agli specialisti di seguire i pazienti con malattie e disturbi cronici da remoto;
- la sicurezza pubblica, con soluzioni di videosorveglianza in mobilità che potranno integrare i dati e le immagini con una visione d'insieme molto più ampia - garantendo i livelli di pubblica sicurezza più elevati rispetto al passato;
- l'assistenza ai turisti che, grazie ai sensori presenti negli smartphone, potranno arricchire le loro visite con informazioni e contenuti multimediali;
- il settore dell'informazione che, grazie alla maggior disponibilità di banda di comunicazione unita alla inferiore latenza, potrà realizzare i collegamenti in diretta ("live") con una migliore qualità video senza complesse strumentazioni.

Il 5G di TIM è già disponibile con servizi per cittadini e imprese a Roma, Torino, Firenze e Napoli con velocità fino a 2 Gigabit al secondo. Recentemente si sono aggiunte le città di Genova, Brescia e Monza; Milano è "città 5G ready".

Le prossime città raggiunte dal servizio 5G saranno Bologna, Verona, Ferrara, Matera e Bari.

Entro il 2021 saranno 120 le città coperte, 200 le destinazioni turistiche, 245 i distretti industriali e 200 i progetti specifici per le grandi imprese.

¹ *Giga byte per second* (oltre un miliardo di byte, informazioni, per secondo).

² I mercati verticali sono legati ad un determinato settore industriale e definiti dalla tipologia di cliente finale (non dal tipo di prodotto). Soddisfare le esigenze dei clienti per mercato verticale significa fornire loro un valore aggiunto in termini di competenza e migliori prassi specifiche del mercato in considerazione, come anche avere una comprensione dettagliata dei bisogni dei clienti e dei relativi elementi di sviluppo del mercato.

³ Parola di derivazione anglosassone che fonde le parole *information* (informazione) ed *entertainment* (intrattenimento). L' *infotainment* auto è l'insieme delle funzioni multimediali al servizio di un'auto.

⁴ *Global Positioning System*.

La realizzazione del sistema 5G richiede il rispetto dei vincoli di efficienza energetica (misurata in *bit/Joule*) in quanto, secondo la raccomandazione ITU IMT-Vision (M.2083), il consumo energetico del nuovo sistema dovrà essere opportunamente monitorato per risultare “non superiore” a quello delle reti esistenti. In tale ottica, TIM sta già valutando i consumi energetici delle nuove stazioni radio base in ottica eMBB, per evitare che l’incremento di banda occupata (fino a 100 MHz) non imponga un proporzionale incremento dei consumi.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203-1] [GRI 203-2] **La rete a banda ultra larga di TIM**

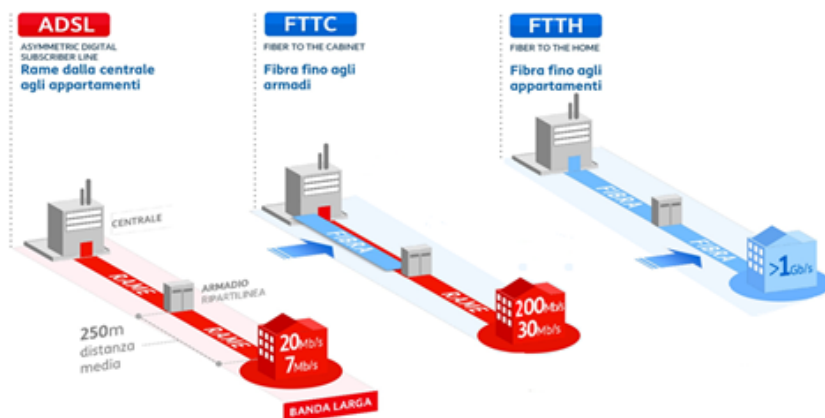
A partire dal 2012 TIM ha sviluppato la propria rete a banda ultra larga¹, con l’obiettivo di portare i servizi di connettività ad alta velocità su fibra ottica nella gran parte del territorio italiano e poter contribuire alla crescita economica del Paese.

TIM ha scelto d’implementare due diverse architetture di rete NGAN per la fornitura dei servizi ad alta velocità su fibra ottica:

- architettura FTTC (Fiber To The Cabinet). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva all’armadio stradale, dove è installato un apparato attivo (ONU) che consente di trasferire il traffico dati sul doppino in rame fino al modem/router nella sede del cliente. La rete FTTC, grazie alla tecnologia eVDSL², può raggiungere la velocità di 200 megabit al secondo e, con ulteriori evoluzioni tecnologiche, può arrivare fino a 300 megabit al secondo;
- architettura FTTH (Fiber To The Home). La fibra ottica parte dalla centrale ed arriva direttamente all’interno degli appartamenti (attraverso i cosiddetti “verticali”). Nella sede del cliente è installato un apparato attivo (ONT) che consente di trasferire il traffico dati dalla fibra verso il modem/router. La rete FTTH, grazie alla tecnologia GPON³, può raggiungere la velocità di un gigabit al secondo ed è sviluppata in aree già coperte in tecnologia FTTC, in modo da garantire alla clientela ampia possibilità di scelta in termini di velocità di connessione.

La rete NGAN di TIM

Dal rame alla fibra con soluzioni complementari e scalabili!



Per fronteggiare il divario tecnologico generatosi nelle cosiddette zone marginali del territorio italiano, che altrimenti resterebbero escluse dai programmi ordinari degli operatori di telecomunicazione a causa della scarsa redditività degli investimenti, tra il 2005 e dicembre 2019 TIM ha realizzato un programma d’investimenti che ha permesso di fornire la copertura ADSL (copertura lorda⁴ > 70%) a 7.672 comuni in totale.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203-1] A dicembre 2019 TIM ha attivato il servizio ADSL in circa 9.700 centrali, di cui 8.580 con portante in fibra ottica. Oltre al piano di estensione delle coperture, TIM ha affiancato un piano integrativo

¹ Detta anche NGAN, *Next Access Generation Network*.

² Enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line.

³ Gigabit Passive Optical Network.

⁴ I dati di copertura ufficiale di TIM si riferiscono alla copertura tecnica della popolazione telefonica (in termini di linee a 64 kbit/s equivalenti) al lordo delle aree non tecnicamente servibili a causa delle caratteristiche della rete di accesso in rame (presenza di apparati numerici, quali ad esempio multiplex - MPX, Unità di Concentrazione Remota - UCR - o Multiplex con Backhauling in Fibra Ottica - MD48 -, eccessiva distanza dalla centrale, ecc).

di ampliamento della rete attiva¹, laddove necessario, per garantire la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti e lo sviluppo della digital inclusion.

[GRI 203-1] [GRI 203-2] Nella tabella seguente si riportano le percentuali di copertura a dicembre degli ultimi tre anni.

Indicatori	2019	2018	2017
Copertura LTE (*)	>99	99	>97,5
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTX (**)	80,5	79,8	77,0
di cui FTTH	16,2	13,7	9,2

(*) La percentuale si riferisce alla popolazione residente. I valori di copertura possono subire variazioni con riferimento agli aggiornamenti ISTAT e di urbanizzazione. A fine dicembre 2019, il numero dei comuni raggiunti è stato di 7.611.

(**) FTTX sta per Fiber To The X, dove X può essere costituito da C per cabinet (armadio), H per house (casa), B per building (edificio) o E per exchange (centrale). La percentuale è determinata dal rapporto tra il numero di unità immobiliari sottese ad “armadi” raggiunti dalla fibra ottica in accesso (o servibili direttamente da centrale se a distanze accettabili) ed il numero totale delle unità immobiliari che hanno attive o hanno avuto in passato linee telefoniche (comprende una piccola percentuale FTTH relativa solo alla città di Milano).

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] A fine dicembre 2019 la rete a banda ultra larga FTTX di TIM ha interessato:

- 2.945 comuni, raggiunti dal servizio fibra in tecnologia FTTC;
- 124 comuni, raggiunti anche dal servizio fibra in tecnologia FTTH.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] I principali obiettivi per aumentare la digital inclusion geografica in Italia, per il 2022, sono riportati nella seguente tabella.

Indicatore	Unità di misura	Target 2022
Copertura Next Generation Plan FTTC (telefonia fissa)	%	81%
Copertura Next Generation Plan FTTH (telefonia fissa)	%	30%

In fase di chiusura del presente report, TIM SpA sta definendo gli obiettivi di copertura della tecnologia 5G dei prossimi anni; detti obiettivi saranno comunicati successivamente

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 203] L'attenzione all'innovazione e agli investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie caratterizza l'azione di TIM anche in *Brasile*. Lo sviluppo di reti Ultrabroadband (UBB) fisse e mobili, da una parte, e del 5G, dall'altra, hanno portato ad una accelerazione senza precedenti del settore telecomunicazioni. Un fenomeno che sta aprendo nuovi scenari e sta profondamente modificando le abitudini dei cittadini, che vivono sempre più in un mondo smart e connesso.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] TIM ha investito in *Brasile*, negli ultimi 5 anni, circa 5,4 miliardi di euro con un focus prevalentemente indirizzato alla realizzazione delle infrastrutture di nuova generazione, contribuendo fattivamente alla modernizzazione del Paese.

[GRI 203-1] Al fine di migliorare la capillarità e l'accessibilità della banda larga mobile di TIM Participações, nell'ambito dell'evoluzione tecnologica contenuta nell'ultimo Piano industriale presentato alla comunità finanziaria sono previsti

¹ Il piano è costituito dagli interventi che garantiscono la piena fruibilità del servizio da parte dei clienti attraverso l'ampliamento della capacità degli apparati utilizzati, sia in termini di porte utente sia di ampiezza della banda disponibile sulla rete internet. Tecnicamente si parla di attività di desaturazione degli apparati DSLAM, svolte preventivamente o al superamento di soglie definite di qualità e disponibilità del servizio broadband.

l'avanzamento della copertura 4G rispetto a LTE¹ 700 MHz, l'ampliamento del VoLTE², la crescita del numero dei biositi installati, il supporto del lancio della fibra ottica al piano convergente a banda ultra larga.

[GRI 203-2] TIM Participações supporta lo sviluppo di partnership tecnologiche per le iniziative focalizzate sul sociale e sul business. Attraverso il suo programma aperto di innovazione, l'azienda investe in iniziative che promuovono il rinnovamento e lo scambio di conoscenze con le università, come quella con la Pontifical Catholic University di Rio de Janeiro (PUC) sulla blockchain, con Inatel³ per lo sviluppo di un programma di smartcity basato sulla tecnologia Nb-IoT⁴. TIM Participações ha anche aumentato la collaborazione con il centro d'innovazione Cubo Itaú, per promuovere la co-creazione con le startup, ed ha avviato una partnership con l'iniziativa Open D'Or per la ricerca sulla salute.

La società è attiva nello sviluppo dell'ecosistema IoT per le soluzioni delle aree rurali, smartcity e salute, partecipando a quattro progetti IoT piloti selezionati dal BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social)⁵, ed è mentore nell'iniziativa Embrapa⁶, per il programma Ideas 4milk.

TIM Participações è impegnata nella ricerca di soluzioni per la connettività rurale flessibile e ha sviluppato una serie di MVP⁷ con CPQD⁸ nelle aree rurali ed industriali per testare la tecnologia Nb-IoT per i quali ha formalmente ricevuto un premio nazionale per l'innovazione.

Vi è anche la recente adesione della società al progetto TIP - Telecom Infra Project, il quale mira a sviluppare le soluzioni innovative e sostenibili per l'espansione delle infrastrutture di telecomunicazione nel mondo, coinvolgendo operatori di telecomunicazioni, fornitori e integratori in collaborazione con facebook. Oggi la funzione Network, attraverso TIM LAB, ospita uno dei sette TIP Community Labs nel mondo, avendo eseguito test su soluzioni ottiche, con l'obiettivo di permettere l'accelerazione delle reti di trasporto, che permettono il collegamento delle antenne cellulari.

Nel 2019 TIM Participações ha promosso la discussione sulla tecnologia 5G usando il concetto di Living Labs, un luogo fisico in cui gli utenti, gli attori pubblici e privati e l'accademia possono riunirsi per discutere, condividere conoscenze e collaborare per creare la prossima generazione di soluzioni che utilizzano la 5G; una nuova tecnologia da utilizzare per colmare le lacune dell'inclusione digitale, fornendo le soluzioni che migliorano la vita ed il benessere in vari settori, come la salute, la sicurezza, la "gestione" della città e la produzione rurale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-1] [GRI 203-2] Gli obiettivi principali, per aumentare l'inclusione digitale geografica in TIM Participações nel 2021, sono riportati nella seguente tabella.

Brasile – Obiettivi 2022 – Digital Inclusion geografica

Indicatore	Consuntivo 2019	Target 2021
FTTH (milioni di famiglie)	2,3	➤ 4

L'obiettivo fissato da TIM Participações relativo alla copertura della tecnologia 4G è, a fine 2020, di 3.735 città (94,86% della popolazione urbana) e, a fine 2021, di 3.936 città (95,64% della popolazione urbana). La rettifica dell'obiettivo 2020 è stata determinata dall'aggiornamento del perimetro di copertura e dalla strategia di budget della rete tecnica. A fine 2019 la copertura del 4G ha raggiunto il 94% della popolazione urbana, ovvero 3.477 città.

Digital inclusion sociale

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] Operazione Risorgimento Digitale

L'Operazione Risorgimento Digitale è un progetto di educazione digitale per l'Italia con la finalità di dare impulso al processo di digitalizzazione del Paese, che favorisca l'adozione di strumenti concreti da parte di un bacino di cittadini sempre più ampio. L'iniziativa, che aderisce al Manifesto della Repubblica Digitale promosso dal Commissario Straordinario del Governo per l'attuazione dell'Agenda Digitale ed ha ottenuto il patrocinio della Rappresentanza in Italia

¹ Long Term Evolution.

² VoLTE (Voice over LTE) è una tecnologia che permette di istituire chiamate vocali su rete LTE (4G).

³ Instituto Nacional de Telecomunicações.

⁴ Narrowband - Internet of Things.

⁵ Banco di Sviluppo Economico e Sociale, il principale agente finanziario di sviluppo in Brasile.

⁶ Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Ministero dell'agricoltura e della zootecnia), Società brasiliana di ricerca agricola.

⁷ Most Valuable Player, ovvero il giocatore che ha realizzato la migliore performance in un torneo o partita.

⁸ Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações, Centro di ricerca e sviluppo per le telecomunicazioni.

della Commissione Europea e dell'ANCI¹, coinvolge oltre 400 formatori che svilupperanno un programma di 20 mila ore di lezione attraverso i corsi di formazione in tutte le 107 province italiane, con l'obiettivo di insegnare internet e le sue potenzialità a un milione di persone. Il progetto s'inserisce in un contesto che vede l'Italia ancora in ritardo nelle classifiche europee per l'utilizzo dei servizi digitali, nonostante l'elevato livello di infrastrutturazione; infatti circa 18 milioni di cittadini, il 30% di quelli con più di sei anni, non hanno usato internet nell'ultimo anno ed una famiglia su quattro non possiede una connessione a internet: di tali famiglie il 58% dichiara che non è connesso ad internet perché non lo sa usare, mentre il 21% non lo usa in quanto non lo reputa uno strumento interessante [fonte Istat, cittadini, imprese e ICT, 2019].

Nell'autunno 2019 TIM ha iniziato il tour che, principalmente, è arrivato (e sta arrivando) nei comuni con una popolazione compresa tra i 10 mila e i 60 mila abitanti e nei quali sono da svolgere i corsi di formazione digitale. In ognuno di questi comuni, la scuola mobile TIM è a disposizione dei cittadini (dalle ore 09,30 alle 19,00 dal lunedì al venerdì nella piazza individuata dalla Autorità locali) attraverso uno sportello di cultura digitale ed una squadra di facilitatori digitali TIM che propongono dieci brevi sessioni formative per far scoprire internet e le sue potenzialità (in particolare, i servizi, l'intrattenimento e la sicurezza). Nelle tre settimane successive, i cittadini possono partecipare al programma in aula (tre moduli di due ore, mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì) per diventare cittadini di internet². Prevalentemente, sono coinvolte le persone (generalmente di età superiore ai 50 anni) con maggiore necessità d'imparare a navigare in rete, comunicare ed usufruire i servizi di cittadinanza digitale, come ad esempio utilizzare la "posta elettronica certificata" (Pec), cambiare il medico di base attraverso il sistema pubblico d'identità digitale (Spid), pagare un certificato con il sistema pagoPA³.

In una seconda fase, i cittadini possono contare su facilitatori digitali locali, formati da TIM, per trasferire le competenze alla comunità ed assicurare la scalabilità del programma attraverso un effetto moltiplicatore.

TIM ha messo a disposizione il numero verde dedicato 800 860 860, attraverso il quale è possibile avere dettagli e seguire le tappe del progetto, scoprire i comuni coinvolti ed iscriversi ai corsi in aula che si svolgeranno nelle diverse sedi. Maggiori informazioni sul sito internet dedicato <https://operazionerisorgimentodigitale.it>.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] **Delibere AGCom⁴ ed altro**

Gl'impegni di TIM in Italia, in termini di agevolazioni economiche e misure specifiche, hanno riguardato sostanzialmente le seguenti categorie di clienti:

- sordi, ciechi e ciechi parziali. In ottemperanza alla delibera dell'AGCom n° 46/2017/CONS, TIM ha riconosciuto le agevolazioni riguardanti sia le offerte internet di rete fissa sia di telefonia mobile a tali clienti⁵. Queste agevolazioni non hanno scadenza, ovvero una volta attivate non necessitano di alcuna domanda di rinnovo e sono riservate anche al nucleo familiare in cui risiede il sordo, cieco totale o parziale (per ulteriori informazioni sulle agevolazioni si può contattare il servizio clienti TIM 187 e 119). I clienti non udenti possono chiedere l'assistenza interagendo con il servizio clienti TIM 187 e 119 grazie all'applicazione Pedius, disponibile per Apple e Android, la quale utilizza le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale, trasformando la voce dell'operatore in testo scritto per il cliente;
- con basso reddito, che si trovano in una situazione di "disagio economico". TIM riserva tali agevolazioni - stabilite dall'AGCom⁶ o dall'Azienda su propria iniziativa⁷ - solo ai clienti che hanno un reddito ISEE⁸ del nucleo familiare non superiore a 8.112,23 euro l'anno, per l'utilizzo del servizio telefonico in prima abitazione (su rete tradizionale RTG⁹).

¹ Associazione Nazionale Comuni Italiani.

² I dipendenti della Pubblica Amministrazione potranno partecipare a corsi che si terranno la mattina di due giorni a settimana.

³ E' il metodo di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione.

⁴ Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

⁵ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] In conformità alla suddetta delibera, per la:

- telefonia fissa è prevista, a beneficio dei clienti sordi, l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico (Offerta Voce), la fruizione di 180 ore mensili gratuite di navigazione in internet (collegamenti ADSL a larga banda) sull'offerta "a consumo" già attiva sulla linea (l'agevolazione è fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14 gennaio 2018). Inoltre, possono fruire dello sconto del 50% sull'abbonamento a un'offerta internet aggiuntiva oppure lo sconto del 50% sull'abbonamento a offerte voce+internet, così come previsto per i clienti ciechi o ciechi parziali (diverse offerte della gamma TIM SMART CASA e FIBRA);
- telefonia mobile le agevolazioni di TIM garantiscono un volume di traffico dati di 20 Gb e l'invio di SMS illimitati per i clienti sordi (TIM Easy SMS+giga) mentre, per i clienti ciechi totali e parziali, un'offerta comprensiva di minuti illimitati di traffico voce e un volume di traffico dati di 10 Gb (TIM Easy VOCE+giga). Tali offerte dedicate sono presenti nei siti tim.it: tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-fisso; tim.it/agevolazioni-per-non-vedenti-e-non-udenti/offerte-mobile.

⁶ Delibera AGCom n.258/18/CONS (già delibere AGCom 314/00/CONS e 330/01/CONS), che prevede la riduzione del 50% dell'importo di abbonamento dell'offerta voce (9,44 euro al mese, IVA inclusa) e 30 minuti complessivi di chiamate gratuite al mese verso telefoni fissi e cellulari nazionali. Superata tale soglia di minuti gratuiti, le chiamate nazionali verso telefoni fissi e cellulari sono tariffate con i prezzi a consumo previsti per l'offerta voce (10 centesimi al minuto, IVA inclusa, senza scatto alla risposta).

⁷ Clienti titolari di social card, in conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

⁸ Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

⁹ Rete Telefonica Generale.

L'agevolazione ha una durata pari alla validità dell'attestato ISEE (15 gennaio dell'anno successivo al suo rilascio) e la richiesta deve essere rinnovata annualmente;

- titolari di "social card". TIM, su propria iniziativa, riconosce a favore di tali clienti la riduzione dell'importo di abbonamento al servizio telefonico (14,69 euro al mese, IVA inclusa). L'agevolazione ha validità annuale e si rinnova automaticamente il 1° gennaio di ogni anno. In questo caso, tali agevolazioni non sono cumulabili tra di loro ed il cliente può richiedere una sola agevolazione¹.

Inoltre, TIM assicura il proprio sostegno, con la business continuity, ai clienti residenti in zone colpite da calamità naturali (eventi sismici, alluvioni), sia nella fase della gestione dell'emergenza sia nel medio/lungo periodo, per tutelare le relative esigenze.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 203] [GRI 203-2] *In Brasile*, TIM Participações ha proseguito la promozione delle offerte commerciali per incoraggiare la diffusione del web mobile, specialmente tra le classi meno abbienti. Si tratta di offerte con tariffe convenienti, particolarmente adatte a favorire l'ampliamento della digital inclusion socio-culturale, come ad es. INFINITY WEB, LIBERTY WEB e LIBERTY WEB Rural (offerta promossa nelle aree rurali degli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina).

Inoltre, il progetto Data Connections – richiesto da ANATEL agli operatori che hanno acquistato le frequenze definite nel Bidding On Notes No. 004/2012 (ad es., Claro, Oi, TIM e Vivo) – assicura la copertura delle zone rurali del Brasile, incluse le scuole pubbliche, in conformità alla suddivisione tra gli operatori. TIM garantisce questo servizio negli Stati di Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina (da gennaio 2018, la velocità di download è di 1 mbps² e quella di upload a 256 kbps). Nell'aprile 2019, TIM Participações ha ricevuto un nuovo elenco di 4.455 scuole pubbliche, che costituisce il proprio attuale impegno. A dicembre 2019, il progetto è stato realizzato all'80%. Ulteriori informazioni sono disponibili al link: anatel.gov.br/consumidor/telefonica-fixa/atendimento-rural.

¹ Clienti titolari di social card, in conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

² Megabits (un milione di bit) Per Second. Kbps sta per kilo (mille) bit al secondo.

Le persone di TIM

L'impegno per le nostre persone

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 401] L'analisi di materialità condotta da TIM nel 2019 ha confermato come tematiche materiali per il Gruppo la gestione dei rapporti di lavoro e lo sviluppo dell'occupazione, la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori, unitamente allo sviluppo delle competenze, alla riduzione delle disuguaglianze e alla capacità di favorire le pari opportunità.

Disporre di skill digitali diventa fondamentale per la crescita e lo sviluppo strategico dell'intero comparto. Da qui la necessità di aggiornare modelli di formazione continua a supporto della trasformazione digitale e relativa evoluzione delle professionalità in Azienda. Ecco perché, per raccogliere la sfida del futuro, TIM necessita di apprendimento continuo, flessibilità operativa e metodologica e un approccio innovativo al *problem solving* per assicurare il raggiungimento di risultati in tempi rapidi.

In questo scenario, TIM si connota come una *knowledge company* con una leadership tecnologica e di mercato grazie alle competenze e agli skill posseduti dalle proprie persone, ove le differenze e la condivisione della conoscenza rappresentano il valore aggiunto per raggiungere gli obiettivi di business.

In TIM la valorizzazione del capitale umano è ritenuta funzionale al conseguimento degli obiettivi di business ed è messa in essere nel pieno rispetto delle policy di riferimento¹ attraverso le attività proprie delle Risorse Umane descritte nei paragrafi seguenti.

Il convincimento del legame tra capitale umano e raggiungimento degli obiettivi di business ha portato, tra le iniziative realizzate in Azienda nel 2019, al compimento di una engagement survey, all'interno della BU Domestic, che ha rappresentato un momento di partecipazione capillare e strutturato in cui ascoltare la voce di tutti e analizzare come le persone percepiscono il proprio vivere l'Azienda.

Alla survey hanno partecipato oltre 30.000 dipendenti, corrispondenti al 64% della popolazione aziendale.

4 sono state le aree indagate:

- **Strategia:** domande riconducibili alla fiducia nel futuro, alla strategia competitiva sul mercato, alle prospettive e priorità di azione. A ciò si aggiunge la percezione del singolo della propria attività, obiettivi e performance, intesi come parte di un quadro più ampio;
- **Leadership:** domande sull'efficacia del management (top manager e responsabili/coordinatori), intesa come capacità di declinare e realizzare il Piano Strategico, supporto alle persone nel raggiungimento degli obiettivi di performance e di sviluppo, attenzione all'ascolto di idee, opinioni e necessità individuali.
- **Il mio lavoro:** domande sulla dimensione dell'engagement, sia in termini di coinvolgimento e volontà del singolo di andare oltre le aspettative, sia in termini di soddisfazione individuale rispetto al lavoro svolto;
- **Innovazione:** raccolta di opinioni sulla capacità del contesto di essere agile e di tradurre stimoli esterni ed errori in azioni concrete, con il giusto livello di responsabilizzazione individuale e secondo un approccio inclusivo.

Complessivamente, il 50% dei partecipanti si è dichiarato mediamente soddisfatto, il 25% neutrale e il 25% insoddisfatto rispetto al momento di indagine. Le stesse percentuali sono state registrate all'interno delle singole aree tematiche.

In seguito alla survey è stato definito un set di azioni sulle diverse aree di ascolto finalizzate a migliorare la soddisfazione complessiva, che verrà monitorata, entro la fine del 2020, con una nuova engagement survey.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] Il responsabile della funzione Human Resources, Organization & Real Estate viene nominato dall'Amministratore Delegato. All'interno della politica di remunerazione variabile a breve termine (MBO), per il responsabile di funzione vengono assegnati obiettivi coerenti con la strategia rivolta alle Risorse Umane.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 401] [GRI 403] Nella tabella seguente è riportata una sintesi dei principali obiettivi e consuntivi 2019 in TIM S.p.A. riguardanti le principali tematiche HR.

¹ Codice Etico e Carta dei Valori; Principi di Autodisciplina di TIM; Politiche per l'Ambiente ed il Sociale; Policy sui Diritti Umani del Gruppo; Linee Guida HRO; Policy di responsabilità sociale su lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione; Carta delle pari opportunità. Di fondamentale importanza sono, inoltre, gli accordi con le rappresentanze sindacali e, in particolar modo, i Contratti Collettivi di Lavoro.

TIM S.p.A

	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019
Infortuni- Indice di frequenza*	6,00	6,42
Infortuni x 100 lavoratori	0,90	0,91
Formazione** – coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	98%	94%

* infortuni per ogni milione di ore lavorate.

** Nel 2019 il dato di consuntivo è stato calcolato sulla media del numero dell'organico

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 401] [GRI 402] [GRI 404]

Nello scenario **brasiliiano**, TIM Participações ha inoltre sviluppato e aggiornato politiche, programmi e iniziative volti a mantenere l'efficienza della forza lavoro e a promuovere un ambiente di lavoro sano, sicuro, produttivo e inclusivo per i suoi collaboratori. In un mercato del lavoro fortemente dinamico e in uno scenario commerciale altamente competitivo, le pratiche di gestione delle HR sono state principalmente incentrate su:

- Formazione e sviluppo delle competenze, con particolare attenzione per l'operatività soprattutto nell'area commerciale
- Premi e benefici, con maggiore accessibilità da parte dei dipendenti e politiche personalizzate
- Campagne e politiche per la salute e la sicurezza

La Società ha inoltre puntato a un maggior coinvolgimento del personale, creando un contesto strutturato e progetti di indagine sul coinvolgimento, oltre a iniziative volte a promuovere una cultura e una mentalità innovative (in linea con i valori TIM), inclusi gli obiettivi gestionali.

Nel 2019 oltre 9.000 dipendenti hanno preso parte al Corporate Climate Survey, corrispondente al 95% dell'intera forza lavoro.

La percentuale di coloro che si sono dichiarati mediamente soddisfatti è stata del 93% (contro un target di 90%), mentre la percentuale dei pienamente soddisfatti è stata dell'81% (contro un target del 75%).

Rispetto al 2018, è stato registrato un aumento della General Favorability-soddisfazione generale di 6 punti percentuali di Learning and development-apprendimento e lo sviluppo (+ 12pp), Clarity and Direction – Trasparenza e Direzione (+ 9pp) e Trust in Leadership – fiducia nella leadership (+ 8pp).

Con cadenza trimestrale sono stati inoltre messi in atto piani di comunicazione strutturati e attività a cascata basati sul piano industriale e su obiettivi strategici, per garantire la comprensione delle sfide strategiche e dell'impegno del personale.

La Società ha anche offerto un nuovo ambiente in cui il personale può esprimersi, condividere iniziative e promuovere la comunicazione in TIM. Il social network aziendale (Yammer) favorisce la collaborazione, la produttività e la mobilità dei dipendenti mettendo in contatto 8.000 utenti, che hanno creato 188 gruppi digitali per lo scambio di informazioni su progetti TIM, iniziative di formazione, sul clima organizzativo e altri temi che avvicinano le persone per affinità.

Affrontando i problemi di efficienza e di efficacia dei processi, la struttura organizzativa della Società è stata costantemente migliorata per supportare la strategia e contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali. È stato pertanto confermato un progetto strutturato di reingegnerizzazione dei processi, che prosegue la linea di miglioramento dell'efficacia dei processi, grazie anche all'introduzione di una combinazione ibrida tra il tradizionale approccio del processo "a cascata" e un modo più agile di lavorare in aree specifiche.

Inoltre, grazie al suo Progetto di Architettura del Lavoro, TIM Brasil ha iniziato un'analisi specifica incentrata sulle competenze e sull'evoluzione del lavoro nel mercato delle TLC, che parte dalla piena conoscenza dello stato attuale della

sua architettura del lavoro per stabilire iniziative di reclutamento, crescita del personale e politiche di gratificazione necessarie a garantire l'allineamento alle professioni, alle competenze e ai profili emergenti.

Il Responsabile dell'Ufficio HR ha continuato a riferire direttamente all'Amministratore Delegato di TIM Participações.

Nella tabella seguente è riportata una sintesi dei principali consuntivi 2019 nella BU Brasile riguardanti le principali tematiche HR.

BU Brasile

	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019
Infortuni- Indice di frequenza*	0,88	1,09
Infortuni x 100 lavoratori	0,14	0,18
Ore di formazione	613.581	363.623

I numeri di sintesi¹

[GRI 102-7] La più sintetica visione dei numeri delle persone del Gruppo è espressa dalla seguente tabella:

	31.12.2019	31.12.2018	Variazione
Italia	45.261	48.005	(2.744)
Estero	9.932	9.896	36
Totale personale a payroll	55.193	57.901	(2.708)
Personale con contratto di lavoro somministrato	5	0	5
Totale personale	55.198	57.901	(2.703)

Escludendo i lavoratori con contratto di lavoro somministrato, il personale di Gruppo presenta un decremento di 2.708 unità rispetto al 31 dicembre 2018.

Le variazioni per BU e per motivazione sono dettagliate nelle seguenti tabelle.

	Entrate	Uscite	Variazione
Domestic	1.060	3.769*	(2.709)
Brasile	2.552	2.521	31
Altre attività	1	31	(30)
Turnover	3.613	6.321	(2.708)

(*) nelle uscite sono compresi 61 unità della società Persidera, ceduta nel dicembre 2019.

Turnover: dettaglio per BU	Assunzioni	Cessazioni	Passaggi infra Gruppo +	Passaggi infra Gruppo -	Variazione
Domestic	420	3.156	640	613	(2.709)
Brasile	2.551	2.520	1	1	31
Altre attività	1	4	0	27	(30)
Totale	2.972	5.680	641	641	(2.708)

Cessazioni: dettaglio per BU *	Esodi agevolati*	Pensionamenti	Licenziamenti	Dimissioni volontarie	Altre cause
Domestic	2.485	52	55	272	231
Brasile	0	0	1.552	878	90
Altre attività	2	0	0	2	0
Totale	2.487	52	1.607	1.152	321

(*) Il totale delle cessazioni non comprende le 61 unità della società Persidera.

Per maggiori dettagli si rimanda alla nota "Costi del personale" del Bilancio Consolidato di Gruppo.

L'alto turnover registrato *in Brasile* è principalmente legato ai dipendenti dei negozi TIM, che registrano, come per il mercato brasiliano in generale, un alto turnover. L'Azienda sta lavorando per migliorare questo dato sia agendo sul processo di recruiting che sulla total compensation al fine di aumentarne la retention.

La composizione del Gruppo può essere analizzata secondo varie tipologie di segmentazione come oltre riportato.

Per ulteriori approfondimenti sulle caratteristiche del personale del Gruppo si rinvia all'Appendice del presente capitolo che, rispetto ai requisiti del GRI Standard, contiene i seguenti indicatori [GRI 102-8], [GRI 401-1], [GRI 401-3], [GRI 403-2], [GRI 405-2], [GRI 404-1].

Come meglio dettagliato successivamente e riportato nei KPI relativi, le politiche di assunzione, formazione e sviluppo si attuano all'interno delle comunità in cui le aziende del Gruppo operano; inoltre nella lettura dei KPI, si noti che:

¹ I dati delle tabelle contenute nel capitolo Le persone di TIM, salvo ove diversamente indicato, riguardano tutte le società del Gruppo.

- [GRI 102-8] TIM non fa ricorso a lavoratori in proprio (self employed workers) per lo svolgimento delle attività proprie del business, benché sia possibile che occasionalmente qualche attività di tipo consulenziale sia attribuita a professionisti che lavorano in proprio;
- [GRI 102-8] le attività del Gruppo non sono soggette a variazioni stagionali, pertanto le variazioni nell'organico sono correttamente rappresentate dalle dinamiche annuali;
- [GRI 401-3a] tutti i dipendenti hanno diritto a congedi parentali.

Equità di genere

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 405] La strada da percorrere per raggiungere la parità di genere è ancora lunga nel settore delle telecomunicazioni, che, come tutti i settori la cui principale attività è strettamente connessa alla ricerca e allo sviluppo di nuove tecnologie, risente ancora di un organico a fortissima prevalenza maschile. Man mano che le donne hanno abbracciato il mondo del lavoro e, in parallelo, la cultura e gli studi scientifici e tecnologici, è cresciuta la loro presenza all'interno delle aziende e in ruoli di maggior peso, con livelli di remunerazione più alti. Nell'ordinamento italiano, la recente legge 27 dicembre 2019 n. 160 (Legge di bilancio 2020, in vigore dal 1° gennaio) ha modificato le previsioni sulle c.d. "quote rosa" (introdotte con L. 120/2011) per tutelare la parità di genere nell'accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, aumentando la quota riservata al genere meno rappresentato, che passa da almeno un terzo ad almeno due quinti del totale dei componenti, e prevedendo che le stesse siano applicabili per sei mandati consecutivi.

Per questo in TIM

- lo Statuto Sociale TIM sarà modificato per riflettere il nuovo criterio di riparto sia per il CdA che per il Collegio Sindacale, mantenendone l'applicabilità in via continuativa (e non soltanto per sei mandati consecutivi come previsto dalla nuova disciplina); non sarà necessario modificare la composizione degli organi sociali che già riflettono la nuova quota di partecipazione (rispettivamente 6/15 nel Consiglio di Amministrazione e 2/5 nel Collegio Sindacale);
- l'attuale modello di sviluppo presta molta attenzione affinché i percorsi di crescita individuale, a partire dall'assunzione, non contengano vincoli derivanti da differenze di genere o di età, e particolare cura viene prestata alla componente femminile, a parità di competenze e di prestazioni;
- nel corso del 2018, all'interno del modello delle competenze, è stata inserita la nuova competenza "Diversità e inclusione"¹;
- dal 2017 TIM è firmataria del "Manifesto per l'occupazione femminile" promosso da Valore D e che impegna l'Azienda su 9 filoni di attività relativi al gender gap: politiche di assunzione, donne e discipline stem, monitoraggio presenza femminile in Azienda, supporto alla maternità, supporto alla paternità, lavoro agile per obiettivi e risultati, politiche di welfare, presenza delle donne in posizioni a rilevanza strategica, aggiornamento degli organi apicali sulle tematiche di genere.
- Nel corso del 2019 è stato lanciato il "Progetto Donna" la cui prima fase, completata nel 2019, è stata relativa a un importante momento di ascolto quali-quantitativo rivolto a tutte le donne TIM e anche ai coordinatori di team uomini.
- In **Brasile**, a luglio 2019, TIM Participações ha creato una nuova unità organizzativa dedicata interna all'Ufficio HR, che ha iniziato a occuparsi di attività di People Caring e Gestione della diversità e dell'inclusione in un modo più strutturato e focalizzato. L'equilibrio di genere è una delle principali priorità dell'area che, nella sua mission, si è posta l'obiettivo di creare e gestire politiche, programmi e iniziative strutturate sulla diversità e l'inclusione, in linea con la strategia e la cultura organizzativa e i principi di inclusione e gratificazione del contributo di ogni dipendente.

¹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo "Il modello delle competenze" di questo capitolo.

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere in Italia	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero Consiglieri	15	15	15
Uomini < 30	0	0	0
Uomini 30-50	0	0	7%
Uomini > 50	60%	60%	53%
Donne < 30	0	0	0%
Donne 30-50	0	13%	13%
Donne > 50	40%	27%	27%

[GRI 405-1] Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere in TIM Participações	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero Consiglieri	15	16	16
Uomini < 30	0%	0%	0%
Uomini 30-50	20%	44%	56%
Uomini > 50	66%	56%	31%
Donne < 30	0%	0%	0%
Donne 30-50	7%	0%	13%
Donne > 50	7%	0%	0%

In TIM, le donne in posizione dirigenziale, incluso lo junior, middle e senior management, sono pari al 25% del totale della forza lavoro dirigenziale. Nella tabella sotto il dettaglio.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 405-1] Composizione delle categorie professionali nel Gruppo per genere e età¹

	2019				2018				2017			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale*	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Totale
Totale	555	4.404	50.234	55.193	601	4.453	52.847	57.901	672	4.487	54.270	59.429
Uomini	82%	71%	62%	63%	83%	72%	63%	64%	84%	73%	63%	64%
Donne	18%	29%	38%	37%	17%	28%	37%	36%	16%	27%	37%	36%
Fino a 30 anni	0%	0%	7%	6%	0%	0%	10%	9%	0%	0%	11%	10%
Da 30 a 50	27%	34%	47%	46%	0%	13%	26%	25%	7%	15%	26%	25%
Oltre 50	73%	66%	46%	48%	90%	86%	64%	66%	93%	85%	63%	65%

* La categoria "operai" non viene esposta in quanto composta da 1 unità; è integrata nella categoria "impiegati".

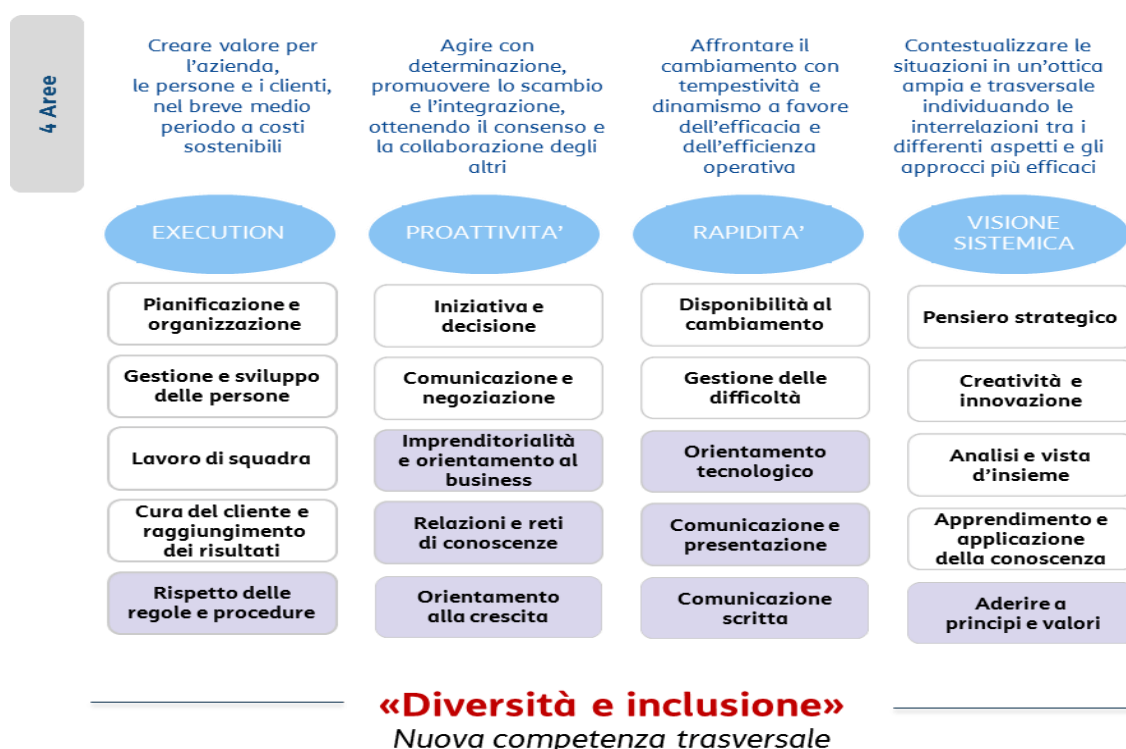
Lo sbilanciamento generazionale è dovuto principalmente alla componente italiana che, a causa delle avverse condizioni di mercato e per garantire l'impiego dei propri dipendenti, ha in passato rinunciato al rinnovo generazionale costituito da nuove rilevanti campagne di assunzioni.

¹ Negli anni precedenti al 2019 sono state riportate le fasce d'età: "Fino a 32"; "Da 33 a 45"; "oltre 45" . .

Sviluppo e nuove competenze

Il modello delle competenze

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 404] Il Modello di Competenze (vedi figura sotto), rivisitato nell'anno precedente, costituisce un punto di riferimento per i vari processi di sviluppo.



Competenze valutate nel Performance Management

Di seguito le principali attività di sviluppo che hanno caratterizzato il 2019:

- **Onboarding:** programmi finalizzati ad accogliere in Azienda i neoassunti (giovani, professionalizzati e manager), per accelerarne il «time to perform», favorire l'engagement e la fidelizzazione. Nel 2019 è stato effettuato un ulteriore affinamento basato sui feedback raccolti attraverso strumenti di monitoraggio (colloqui individuali, indagini), al fine di aumentare l'engagement di tutte le persone coinvolte.
- **Performance Management:** il processo prevede la valutazione degli obiettivi e delle competenze dell'intera popolazione aziendale (manager, professional e impiegati) ed è articolato in cinque fasi (assegnazione degli obiettivi, mid-year review, scelta dei valutatori, valutazione, feedback). Nel primo quadrimestre del 2019 si è concluso l'intero processo del Performance Management 2018 che ha coinvolto la Business Unit Domestic (circa 47.000 persone): [GRI 404-3] il 99,3% delle persone è stato valutato dal proprio capo e l'82% ha dichiarato di aver ricevuto il feedback da parte del proprio responsabile. Nel mese di maggio è stato lanciato il Performance Management 2019, con la fase di assegnazione degli obiettivi che si è conclusa a inizio giugno. A inizio settembre è partita la fase di mid-year review con lo scopo di dar la possibilità alle persone di integrare il panel degli obiettivi assegnati con nuove attività emerse nel corso dell'anno. La fase si è conclusa a fine ottobre e ha coinvolto il 27% delle persone.

- **[GRI 404-2] Sviluppo Manageriale:** ha lo scopo di individuare e valorizzare il patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda attraverso una serie di processi e piani ad hoc tesi a valutare e sviluppare il potenziale e la spendibilità futura della risorsa su ruoli manageriali. È inoltre proseguita l'azione di "protezione" dei bacini di risorse con competenze critiche e/o esposte al "rischio mercato", in particolare giovani laureati assunti in Azienda negli ultimi 7 anni, cui sono stati riservati percorsi personalizzati definiti da misure di remunerazione e iniziative di formazione pregiata. Nel processo di copertura delle posizioni organizzative, TIM favorisce il ricorso a promozioni interne individuate attraverso il sistema delle tavole di rimpiazzo: l'adeguatezza di ogni potenziale candidato interno viene valutata sia per coprire specifici ruoli organizzativi sia per la crescita verso ruoli più complessi. Il ricorso al mercato esterno viene utilizzato con riferimento a fabbisogni specifici su posizioni di particolare interesse aziendale, ritenute "core" e di difficile copertura con risorse interne.

[GRI 404-3] Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

	2019	2018	2017
BU Domestic	97,9%	99,9%	99,7%
BU Brasile	97,8%	98,0%	94,5%

- **[GRI 404-2] Self engagement Map (SEM):** nel 2019 questo nuovo strumento di valutazione, che rileva il livello di ingaggio individuale, è stato applicato al target Millennials di TIM S.p.A. (circa 300 persone) registrando una redemption del 100%.
- **Skill Assessment:** è uno strumento di valutazione online, che consente di mettere a fuoco - in tempi estremamente ridotti e rispetto a grandi numeri - una fotografia della popolazione in termini di capacità, conoscenze e motivazione, utile alla rilevazione puntuale dei fabbisogni formativi a supporto dei cambiamenti organizzativi e delle evoluzioni delle competenze legate al business. I progetti di Skill Assessment nel 2019 hanno riguardato circa 1.500 persone in ambito Chief Technology and Innovation Office e Procurement. È stata inoltre avviata la mappatura delle competenze 5G e cloud nelle funzioni e ruoli professionali impattati dalla nuova tecnologia sia in ambito commerciale che tecnico (circa 2.800 persone coinvolte).

Attività di sviluppo e competenze in Brasile

[GRI 404-2] [GRI 404-3] Nel 2019, in linea con l'approccio e il modello di competenze del Gruppo, TIM Brasil ha messo in atto vari programmi e iniziative volti a sostenere il miglioramento delle competenze, la crescita delle persone e il coinvolgimento dei dipendenti.

- **Programmi di onboarding:** anche in considerazione dell'elevato tasso di rotazione del mercato del lavoro brasiliano, TIM Brasil ha continuato a dare grande importanza ai processi di onboarding. Nel 2019, il programma di formazione "Evolution" ha introdotto un nuovo processo di integrazione del personale di vendita e dei manager.
- **Gestione delle performance:** TIM Brasil ha implementato il ciclo di gestione delle performance 2019 che coinvolge l'intera società, introducendo un approccio personalizzato e diversificato per varie aree della Società e lanciando "Mais Feedback", un nuovo tool innovativo che mira a promuovere e incoraggiare la cultura del feedback continuo.
- **Sviluppo manageriale:** nel quarto trimestre del 2019 è iniziato l'aggiornamento del sistema di successione di TIM Brasil, allo scopo di allineare l'elevato tasso di avvicendamento dei manager e valutare la reattività e le lacune nel processo di sviluppo. Nel corso del 2019, TIM Brasil ha continuato a favorire la successione manageriale interna (circa il 60% delle successioni sono state registrate tra il personale interno), in linea con le politiche di reclutamento e prima di ricorrere al mercato esterno.
- **Reclutamento interno ed esterno:** le politiche di reclutamento di TIM Brasil hanno continuato a privilegiare le opportunità di selezione interna nell'ambito delle pratiche di gestione delle HR, raggiungendo nel 2019 l'obiettivo del 40% della copertura complessiva (dipendenti + manager) delle posizioni vacanti grazie alla rotazione interna del personale.

La Formazione

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 404] [GRI 404-2] La trasformazione del settore delle TLC verso i modelli di azienda digitale, l'evoluzione tecnologica delle infrastrutture e le sfide del mercato legate allo sviluppo di nuovi servizi digitali e innovativi, generano un mercato del lavoro in profonda trasformazione. Nel 2019 sono stati rafforzati e sviluppati, nell'ambito della TIM Academy, sistemi e percorsi di acquisizione, diffusione, condivisione e gestione della conoscenza per favorire l'apprendimento organizzativo e per adeguare le competenze al mutato contesto tecnologico e di business.

Ad agosto 2019 è stato siglato con le Organizzazioni Sindacali e il Ministero del Lavoro un Contratto di Espansione all'interno del quale è previsto il coinvolgimento di tutti i dipendenti TIM in un piano di formazione e riqualificazione articolato in singoli progetti finalizzati all'acquisizione di una diversa e più ampia competenza tecnico-professionale rispetto a quella posseduta.

Programma di formazione

Uno dei pilastri del Piano per le persone è il programma di formazione continua a supporto del processo di digitalizzazione e di aggiornamento delle competenze.

Le principali aree di intervento previste sono:

- Sviluppo delle competenze digitali
- Riqualificazione competenze di ruolo e Internalizzazioni
- Management education
- Formazione linguistica
- Istituzionale e cultura d'impresa
- Formazione per i giovani

In coerenza con i driver¹ identificati per la definizione dei programmi, la piattaforma TIM Academy, sempre disponibile e accessibile multidevice, presenta learning plan customizzati sulla persona e sul ruolo, con un'offerta formativa open e percorsi guidati di autoapprendimento su competenze specialistiche e mestieri.

Sviluppo delle competenze digitali

TIM Academy ha sviluppato un corso digitale su popolazione target, a tutti i dipendenti del Gruppo, che partendo da un self assessment sulle proprie conoscenze, propone un percorso di formazione certificato secondo lo standard europeo DigComp² Il piano si è concluso a marzo 2019 e sono state formate circa 30.000 persone e riconosciuti oltre 15.000 "open badge".

È stato avviato il progetto "Scenari tecnologici e di business – La Gigabit society" con un primo modulo online sul tema delle metodologie *Agile* e nuove logiche organizzative necessarie per l'efficace gestione dell'innovazione in Azienda.

Riqualificazione competenze di ruolo e Internalizzazioni

Sono stati introdotti percorsi in ambito Wholesale Operations e Caring finalizzati all'adeguamento del ruolo con focus sul potenziamento delle nuove competenze sia in termini tecnologici/di mercato/prodotti/servizi che di attitudini richieste dall'evoluzione del mercato.

Sono stati avviati progetti formativi a supporto delle internalizzazioni delle attività di: Tecnico on field in ambito Wholesale Operations e ICT Control Room e presidio clienti in ambito Chief Revenue Office e Network & Service Engineering e testing e gestione applicativi in ambito Chief Technology and Innovation Office.

Inoltre, è stata realizzata la mappatura delle competenze 5G (Skill Assessment) nelle funzioni e ruoli professionali impattati dalla nuova tecnologia sia in ambito commerciale che tecnico.

¹ Quali:

- riqualificazione e valorizzazione della professionalità;
- sviluppo delle competenze digitali di tutta la popolazione aziendale;
- evoluzione del profilo manageriale.

² Il modello DigComp è un quadro comune di riferimento europeo per lo sviluppo delle competenze digitali

Management education

- **[GRI 404-2] Coaching/Mentorship:** a supporto della managerialità sono stati avviati percorsi di coaching in presenza e online.
- **Library online:** tutti i manager hanno accesso a diverse librerie virtuali per poter fruire liberamente di video, webinar, materiali di speaker nazionali e internazionali su vari temi e incontri in presenza su tematiche manageriali.

Formazione linguistica

[GRI 404-2] English@TIM: Percorsi di formazione linguistica online customizzati per livello di conoscenza, finalizzati a supportare le persone nell'apprendimento della lingua inglese abilitante per la trasformazione digitale.

Istituzionale e cultura d'impresa

[GRI 404-2] Si tratta di formazione finalizzata a supportare la trasformazione della cultura organizzativa in coerenza con l'evoluzione del contesto sociale, ambientale ed economico e a diffondere le conoscenze sui contenuti richiesti dagli adempimenti di legge. In tal senso la formazione istituzionale è obbligatoria, coinvolgendo tutta la popolazione, mira a sensibilizzare e diffondere le conoscenze sui contenuti promossi dalle funzioni Compliance, (per le tematiche relative a Market Abuse Regulation e ISO 37001 Anticorruzione) Health, Safety & Environment, Regolatorio e Equivalence (per le tematiche relative ad Antitrust e Regolatorio) oltre a Privacy e ITS Compliance (per le tematiche relative a GDPR¹ e MIMIP²).

Inoltre, tutto il personale che opera nella funzione Security di TIM è formato e aggiornato sulla legislazione e sulle normative nazionali e comunitarie in materia di sicurezza aziendale e svolge le sue attività nel pieno rispetto delle policy e delle procedure aziendali in vigore. Il personale di Security non svolge attività di controllo della folla e scorta a persone e valori, attività demandate istituzionalmente alle Forze di Polizia.

Piano di formazione per i giovani

Nel 2019 è stato avviato il piano di formazione rivolto ai giovani assunti (GRAD Program) con l'obiettivo di facilitare la conoscenza dell'Azienda e dei suoi processi oltre che supportare lo sviluppo delle competenze di ruolo. Analogo percorso dedicato ai circa 300 under 40 presenti in Azienda (TIME Program) con l'obiettivo di favorire il potenziamento delle competenze specialistiche di ruolo e lo sviluppo della managerialità.

Attività formative in Brasile

In Brasile, come sul mercato interno, nel 2019 l'obiettivo e l'impegno di TIM Brasil sono stati orientati allo sviluppo e alla trasformazione della Società verso il Modello della Telco digitale. Nel corso dell'anno è stata data grande importanza a nuove possibilità di sviluppo ed è stato compiuto un notevole sforzo per migliorare l'allineamento delle competenze nei reparti operativi.

L'obiettivo è stato quello di consolidare e diffondere un approccio di apprendimento digitale e sociale e di sviluppare specifici programmi combinati per target e temi selezionati. Le iniziative e i programmi principali di sviluppo e formazione sono elencati qui di seguito:

Per tutti i dipendenti

- **Principali questioni istituzionali e di compliance:** tutti i dipendenti hanno frequentato dei corsi sulle principali questioni istituzionali e di compliance, come l'etica, i diritti umani, la sostenibilità e le politiche ambientali, di sicurezza e anticorruzione, nel rispetto delle linee guida del Gruppo e delle leggi nazionali e internazionali.
- **Piano d'azione per l'apprendimento digitale:** sono stati sviluppati piani d'azione per l'apprendimento digitale individuale e collettivo all'interno della nuova piattaforma di formazione online "Talent HUB Aprendizagem". Partendo dall'analisi delle lacune del processo di sviluppo individuate dal sistema di gestione delle performance, il piano d'azione è incentrato su tematiche strategiche, ovvero mentalità digitale, nuove possibilità, innovazione, responsabilità, esperienza del cliente, esecuzione, pensiero nato da reti collaborative, gestione del cambiamento (inclusa la formazione di circa 100 "promotori del cambiamento" per diffondere la trasformazione digitale in TIM).

¹ GDPR: regolamento generale sulla protezione dei dati.

² misure minime sicurezza privacy.

- **Contenuti verticali:** formazione specifica in presenza basata sui risultati dell'analisi delle necessità e sull'esigenza di nuove capacità. Nel programma sono stati coinvolte varie aree, incluse quella tecnica, IT, Rete, Marketing e Sicurezza. **TIM Talks:** il programma ha previsto una settimana dedicata alla crescita professionale di tutti i dipendenti, con il coinvolgimento delle risorse umane, di manager aziendali ed esperti esterni che hanno regalato ai dipendenti di tutto il paese un'esperienza unica di crescita personale attraverso workshop e conferenze, in particolare su professione, inclusione e diversità, cultura del cambiamento, carriera, leadership e sviluppo umano. Nel programma sono stati inclusi anche contenuti ad hoc per le figlie e i figli dei dipendenti, con conferenze e workshop sulla carriera, i social network e le professioni. Il programma è stato condotto nell'intero paese (15 località del Brasile) e ha coinvolto circa 3.000 dipendenti e manager, per un totale di oltre 24.000 ore di formazione a livello nazionale.

Sviluppo manageriale e istruzione:

- **Forum sull'innovazione:** programma specifico dedicato a tutti i manager dell'azienda, basato sulle grandi sfide dell'innovazione del settore e fortemente correlato ai fattori per la definizione del piano industriale. Il programma ha visto la partecipazione di oltre 550 manager presenti di persona e circa 250 in live streaming, nonché dei principali attori del mercato delle TLC.

Per il personale direttivo e i dipendenti dell'area vendite:

- **Programma Evolution** (Consumer & Business): il programma di apprendimento dei negozi TIM, progettato in modo innovativo, con il concept di un grande gioco. Prevede un maggiore impegno, nuove conoscenze con una diversa "impronta" e maggior valore per l'azienda. Esperienza unica, personalizzata e a misura d'uomo. Il programma ha coinvolto oltre 800 agenti di vendita e 260 responsabili di negozio. Nell'ultimo trimestre del 2019, il programma è stato esteso all'area Business.

Per i giovani che entrano nella Società:

- **Programma di stage e apprendistato per giovani:** TIM ha proposto attività di onboarding specifiche con formazione in presenza e digitale a oltre 300 giovani apprendisti e stagisti.

Un'altra iniziativa importante di coinvolgimento del personale, **Moltiplicando Ideas**, è stata confermata e rilanciata nel 2019, con l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti offrendo contenuti di formazione e sviluppo ad altri dipendenti, agendo in qualità di "divulgatori" di temi specifici riguardanti la professione, le procedure, gli strumenti e i sistemi. Il programma ha coinvolto circa 120 "divulgatori" per circa 60 temi selezionati.

Infine, in TIM Brasil tutti i dipendenti hanno frequentato dei corsi sulle principali questioni istituzionali e di compliance, come l'etica, i diritti umani, la sostenibilità e le politiche ambientali, di sicurezza e anticorruzione, nel rispetto delle linee guida del Gruppo e delle leggi nazionali e internazionali.

I numeri della formazione nel Gruppo

[GRI 404-1] Le seguenti tabelle mostrano le ore di formazione nel Gruppo per categoria professionale e genere. Un focus comparativo per gli anni 2018 e 2017 (sola TIM S.p.A) è contenuto in appendice, così come un breakdown a livello di Gruppo TIM per i filoni di formazione più significativi (ambiente, salute e sicurezza, diritti umani, anticorruzione, privacy, sostenibilità).

2019	Ore	Ore procapite	Copertura ¹
Totale	1.457.274,79	25,69	96,5
Dirigenti	8.193,61	14,51	89,95
di cui uomo	6.751,91	14,41	89,0
di cui donna	1.441,70	15,0	94,7
Quadri	77.060,34	17,53	96,13
di cui uomo	55.457,64	17,56	95,2
di cui donna	21.602,70	17,44	98,5
Impiegati	1.372.020,84	26,51	96,65
di cui uomo	879.099,71	27,18	96,8
di cui donna	492.921,13	25,39	96,5

[GRI 404-1] Nel 2019 il Gruppo ha investito circa 10 milioni di euro, pari ad un costo di 173,43 euro pro-capite, in corsi di formazione. Il valore esposto considera la sola spesa in corsi di formazione e non include il beneficio personale ottenuto dai partecipanti ai corsi e l'impatto positivo sulle performance di TIM. La valorizzazione dei corsi di formazione è quindi superiore al costo sostenuto per gli stessi².

Politica di remunerazione

[GRI 102-37] La politica di remunerazione di Gruppo è finalizzata a garantire la competitività dell'impresa sul mercato del lavoro, e a conseguire gli obiettivi strategici della Società perseguendo risultati sostenibili nel lungo periodo in coerenza con la politica di gestione dei rischi propri del business TIM.

L'architettura retributiva di TIM ha come scopo prioritario il bilanciamento della retribuzione fissa e variabile e la valorizzazione del sistema di benefit e welfare, con l'obiettivo di elevare la soddisfazione dei destinatari ad un costo sostenibile.

Le componenti della retribuzione individuale sono:

- remunerazione fissa
- remunerazione variabile di breve termine
- remunerazione variabile di lungo termine
- benefit e welfare.

La **remunerazione fissa** apprezza l'ampiezza e la strategicità del ruolo ricoperto ed è ancorata all'andamento dei mercati di riferimento.

L'effettuazione di confronti periodici tra le remunerazioni riconosciute al proprio interno e le prassi di remunerazione del mercato esterno consente di elaborare la strategia retributiva da adottare; per TIM, il mercato retributivo di confronto è costituito da aziende italiane confrontabili per dimensione e/o capitalizzazione di borsa e aziende del comparto Telco e Media a livello internazionale.

¹ La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza, cioè quante risorse del Gruppo in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo per singola categoria. Copertura e pro capite sono calcolati sulla consistenza media del personale nel 2019.

² Il dato relativo agli investimenti nella formazione e costo pro-capite della sola TIM S.p.A. è disponibile nell'appendice di questo capitolo, dopo le tabelle sui numeri della formazione dedicate a TIM S.p.A..

A fronte dell'esigenza di selettività negli interventi retributivi, soprattutto sulla componente fissa, questi riguarderanno i casi di elevata qualità della risorsa e forte disallineamento rispetto alla mediana del mercato di riferimento.

Oltre agli interventi sulla retribuzione fissa, in sede di salary review, possono essere adottati – tendenzialmente ad esclusione dei dirigenti con responsabilità strategiche - altri strumenti di retribuzione variabile (Una Tantum), per premiare performance significative o risultati di particolare rilievo in occasione di iniziative straordinarie non riconducibili alle normali attività.

La **remunerazione variabile a breve termine** (MBO) è invece finalizzata a rendere trasparente il legame tra riconoscimento economico e grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine gli obiettivi sono stati fissati con riferimento a indicatori di natura quantitativa, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e di piano industriale, misurati secondo criteri predefiniti e oggettivi.

Per il 2019 si conferma nel sistema MBO la presenza di un obiettivo “gate” costituito dall'indicatore aziendale (EBITDA di Gruppo), condizione di accesso al premio collegato a tutti gli obiettivi incentivati; pur essendo previsto per tutti i destinatari, l'obiettivo ha nel 2019 livelli minimi di accesso al premio differenziati, per apprezzare il differente livello di sfida richiesto al management.

Relativamente ai restanti obiettivi previsti in MBO, per i diretti riporti dell'Amministratore Delegato, il focus è costituito dagli obiettivi economico-finanziari attribuiti all'Amministratore Delegato e si introduce un obiettivo strategico collegato al Piano Industriale; per gli altri manager vengono considerati gli obiettivi economico-finanziari maggiormente significativi, recuperando adeguato spazio agli obiettivi specifici di ruolo, comunque misurabili oggettivamente.

Si evidenzia, infine, che viene superato nel 2019 il Performance Management come obiettivo inserito all'interno del sistema MBO; la valutazione dei comportamenti manageriali viene comunque assicurata nell'ambito del corrispondente processo di monitoraggio, parallelo e indipendente dal sistema MBO.

Per i diretti riporti del Vertice, i valori target del premio sono fissati in continuità con il 2018 e fino al 50% della componente fissa. Per il restante personale incentivato, i valori target sono fissati - sulla base della complessità del ruolo ricoperto - fino al 30% della componente fissa.

Relativamente al pay-out del sistema di incentivazione, si sottolinea che nel 2019 è stato introdotto un elemento innovativo costituito da un fattore correttivo di demoltiplicazione del pay-out, finalizzato a rafforzare la cultura e la sensibilità del Management alle tematiche di controllo interno e di gestione dei rischi della Società: il demoltiplicatore è infatti correlato alla mancata realizzazione di azioni correttive/remediation plan definite con le Funzioni di Controllo.

Il premio maturato è oggetto di liquidazione per intero in forma cash, all'atto dell'accertamento dei risultati conseguiti¹. Per il 2019 è stata introdotta in via sperimentale - per il personale Dirigente - la possibilità di optare tra l'erogazione a foglio paga del premio maturato e il versamento dell'intero importo - o parte di esso - al fondo di previdenza complementare.

La **remunerazione variabile di lungo termine** è finalizzata a promuovere l'allineamento tra gli interessi del management e quelli degli Azionisti attraverso la partecipazione al rischio d'impresa.

Il Consiglio di Amministrazione del 24 luglio 2018 ha approvato il Piano LTI 2018-2020, piano di Performance Share, con vesting period² triennale e lock-up di due anni. Tale Piano è riservato all'Amministratore Delegato e ai titolari di posizioni manageriali a forte impatto sui risultati aziendali. Il Piano è soggetto al raggiungimento di performance condition correlate sia all'incremento di valore del titolo azionario sia ad indicatori economico-finanziari.

Sia per il sistema MBO che per i piani di lungo termine vige un meccanismo contrattuale di claw-back³ che consente il recupero della retribuzione variabile attribuita agli Amministratori Esecutivi e ai dirigenti con responsabilità strategiche a partire dal 2016. La clausola di claw-back potrà essere attivata nei tre anni successivi sulle somme erogate, come da policy.

¹ Al fine di fornire un'indicazione corretta del rapporto tra la remunerazione del Top Management e il resto della popolazione aziendale [GRI 102-38], [GRI 102-39], in conformità con la “policy per la Classificazione e la Gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza”, TIM fornisce alcune indicazioni, utili al calcolo, nelle consuete modalità tabellari della Relazione sulla Remunerazione e nella Relazione Finanziaria Annuale.

² vesting period è il periodo che separa il momento dell'assegnazione del Piano da quello della maturazione delle performance shares, corrispondente agli esercizi 2018, 2019 e 2020.

³ clausola contrattuale che consente il recupero della retribuzione variabile erogata, nel caso in cui l'erogazione sia avvenuta a seguito di comportamenti dolosi o gravemente colposi degli executives interessati, ovvero in caso di errore nella formulazione del dato che abbia determinato un restatement di bilancio.

L'area dei benefit e del welfare costituisce l'elemento non monetario della retribuzione.

In particolare:

- i benefit sono beni messi a disposizione dei beneficiari, in funzione del ruolo ricoperto e sono finalizzati a migliorare il loro benessere; tali servizi generano un valore economico distinto sia dalla retribuzione fissa che dalle altre forme di retribuzione variabile;
- il welfare è l'insieme dei servizi non monetari messi a disposizione di tutta la popolazione aziendale a prescindere dal ruolo ricoperto, finalizzati a incrementare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti.

Di seguito sono riportate le principali tipologie di obiettivi legati alla sostenibilità presenti nel sistema di MBO aziendale

Stakeholder di riferimento	Obiettivi oggetto di incentivazione	% di manager (a cui l'obiettivo si applica)
Clienti	Customer Satisfaction Index	54%
	Qualità del servizio percepita dai clienti consumer e business	28%
	Qualità del servizio percepita dagli altri operatori nazionali di telefonia fissa emobile	17%
Risorse Umane	Salute e sicurezza dei dipendenti	5%
	Programmi di formazione e crescita professionale	12%
	Attività di welfare (People Caring) e benessere per i dipendenti	15%
Ambiente	Saving energetico e piani di compattamento	7%
Azionisti e Istituzioni	Creazione di valore per l'Azienda	41%
	Qualità e tempestività dell'informativa societaria	2%
Comunità	Qualità di iniziative, eventi e progetti corporate	2%

La politica di remunerazione in Brasile

Come nella politica di remunerazione italiana, anche in Brasile è prevista la suddivisione in quattro gruppi principali: retribuzione fissa, retribuzione variabile a breve termine, retribuzione variabile a lungo termine, benefit e welfare. La politica di remunerazione ha dei punti in comune con quella del Brasile.

La componente fissa tiene conto dell'ampiezza e della natura strategica del ruolo ricoperto e varia in funzione dell'andamento dei mercati di riferimento. Periodicamente si procede a confronti interni ed esterni per garantire la competitività del mercato in termini di compenso.

Oltre alle variazioni della remunerazione fissa, nel corso delle analisi salariali possono essere adottati altri strumenti di remunerazione variabile (bonus/aumenti di stipendio) allo scopo di premiare/riconoscere prestazioni eccezionali.

La remunerazione variabile a breve termine (MBO) è invece finalizzata a rendere trasparente il legame tra il riconoscimento economico e il grado di raggiungimento degli obiettivi annuali. A tal fine gli obiettivi sono stati stabiliti facendo riferimento a indicatori di tipo quantitativo, rappresentativi e coerenti con le priorità strategiche e del piano industriale, misurati secondo criteri e obiettivi predefiniti.

Come sempre, il sistema MBO 2019 prevede un obiettivo "gate", composto dall'indicatore EBITDA come condizione di accesso al bonus, applicato indiscriminatamente a tutti i partecipanti al piano.

L'MBO prevede obiettivi aziendali, divisionali e funzionali. Per il 2019, il peso degli obiettivi funzionali e divisionali è stato ridotto per dare maggiore importanza a quelli aziendali.

Tra gli obiettivi direttamente collegati alla sostenibilità aziendale possiamo citarne due principali: il "Sondaggio di soddisfazione", attribuito al 98% dei dirigenti dell'azienda, e la Trasformazione digitale, attribuita a quasi il 90% dei partecipanti.

Il bonus maturato viene interamente liquidato in contanti al momento della conferma dei risultati conseguiti.

La remunerazione variabile di lungo termine è finalizzata a promuovere l'allineamento tra gli interessi del management e quelli degli Azionisti attraverso la partecipazione al rischio d'impresa.

Il 19 aprile 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano LTI 2018-2020, un piano di Performance Share con un periodo di vesting triennale e un lock-up di 12 anni. Questo Piano è riservato all'Amministratore Delegato e ai titolari di posizioni manageriali a forte impatto sui risultati aziendali. Il Piano è subordinato al raggiungimento di performance condition correlate sia all'incremento di valore del titolo azionario sia a indicatori economico-finanziari.

I benefit e il welfare costituiscono l'elemento non monetario della retribuzione. Anche per il 2020 la Società conferma un investimento consistente in termini di risorse economiche dedicate.

In particolare:

- i benefit sono risorse messe a disposizione dei beneficiari in funzione del ruolo ricoperto e sono finalizzate a migliorare il loro benessere; tali servizi generano un valore economico distinto sia dalla retribuzione fissa sia da altre forme di retribuzione variabile;
- il welfare è l'insieme dei servizi non monetari messi a disposizione dell'intero organico a prescindere dal ruolo ricoperto per aumentare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti.

L'auto aziendale, un giorno di riposo extra in base agli anni di lavoro o per il compleanno, il piano per l'uso del cellulare, il programma di incentivo all'uso della palestra, il piano di assistenza sanitaria e il piano pensionistico sono alcuni esempi di benefit e welfare. La Società applica inoltre uno schema flessibile che consente al management di decidere la propria combinazione di benefit, che possono essere bilanciati, scegliendo da un menu di opzioni che "aggiornano" o "declassano" le prestazioni predefinite utilizzando un fondo flessibile che rappresenta una percentuale del proprio stipendio.

Questa strategia basata sui benefit mira a creare equilibrio tra l'innovazione, la tendenza del mercato, le esigenze dei dipendenti e l'ottimizzazione dei costi che deriva da incentivi fiscali e amministrativi, da partnership o dall'utilizzo delle piattaforme di business dell'azienda.

Il ¹ *vesting period* è il periodo che separa il momento dell'assegnazione del Piano da quello della maturazione delle performance share, corrispondente agli esercizi 2018, 2019 e 2020.

Relazioni Industriali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 402] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato la gestione dei rapporti di lavoro tematica materiale per tutto il Gruppo. [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 402] Da sempre TIM intrattiene rapporti aperti e trasparenti con i sindacati e le rappresentanze dei lavoratori, nella convinzione che solo attraverso un confronto continuo e costruttivo si possa arrivare alle soluzioni di miglior equilibrio rispetto alle aspettative di tutti gli stakeholder. [GRI 102-41] Tutti i lavoratori del Gruppo, tanto in Italia quanto in Brasile, sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali e a tutto il personale è garantita la possibilità di partecipare alle assemblee sindacali, in termini di ore di permesso retribuito e di spazi aziendali che ne consentano lo svolgimento, nonché di partecipare liberamente alle consultazioni per l'elezione dei rappresentanti sindacali. In nessuna delle operazioni del Gruppo il diritto alla partecipazione sindacale è a rischio o messo in discussione. Gli accordi sindacali, tra l'altro, specificano le modalità di fruizione dei diritti e stabiliscono gli organi di controllo per il loro rispetto. [GRI 402-1] Il Periodo minimo di notifica per modifiche operative è regolato dai contratti collettivi applicati a tutti i dipendenti TIM. L'Azienda pone attenzione all'ascolto e al coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori, tra cui i processi di riorganizzazione. La ricerca del dialogo costante, del confronto costruttivo e dinamico ha favorito, nel tempo, la condivisione di importanti intese tra le Parti sociali, volte a contemperare sia le esigenze di business sia quelle delle persone che lavorano in Azienda.

[GRI 408-1], [GRI 409-1] La collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori, insieme alle procedure e ai sistemi di controllo interni, ha fatto sì che non sia stata segnalata alcuna violazione o alcun rischio riguardante l'applicazione delle policy di Responsabilità Sociale del Gruppo che tutelano i diritti fondamentali del lavoro, quali il divieto di lavoro coatto o di lavoro minorile¹.

Il modello delle Relazioni Industriali

TIM ha sviluppato nel tempo relazioni industriali orientate alla ricerca del dialogo costante e del confronto costruttivo volto a favorire adeguati momenti di partecipazione delle Rappresentanze Sindacali Unitarie e delle Organizzazioni Sindacali.

La struttura dell'attuale modello delle relazioni industriali di TIM, concertata con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS) nel Protocollo del 11 gennaio 2019, è orientata a valorizzare il confronto sulle materie previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva, nell'ambito dell'area dell'informazione, della consultazione e della negoziazione, sia a livello nazionale che territoriale.

A livello territoriale le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), sono presenti in modo capillare in tutte le regioni italiane, per favorire un'adeguata partecipazione al confronto decentrato al fine di meglio cogliere e coniugare, nel rispetto dei ruoli reciproci, le specifiche esigenze e opportunità che contraddistinguono le diverse realtà territoriali. Ad oggi l'incarico di RSU è ricoperto da oltre 396 persone di TIM. Alle rappresentanze sindacali presenti in azienda, TIM riconosce oltre alle tutele e ai diritti previsti dalla legge e dal CCNL TLC, specifiche prerogative definite dagli accordi aziendali tempo per tempo vigenti.

Anche in considerazione della complessità organizzativa e la presenza pluriterritoriale, le RSU - in coerenza con il Testo Unico della Rappresentanza del 10 gennaio 2014- hanno eletto un organismo di rappresentanza nazionale delle stesse, denominato Coordinamento Nazionale RSU, delegato dalle stesse a gestire le fasi di confronto con l'Azienda, per le materie di carattere nazionale.

Il sistema di relazioni industriali è ispirato a intensificare le fasi preventive dell'informazione e i momenti di confronto sindacale, anche attraverso specifici organismi aziendali (in forma di commissioni paritetiche permanenti), con il compito di approfondire in modo tecnico specifiche materie quali la formazione, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il welfare e le Pari Opportunità.

Tale sistema ha alla base una diffusa conoscenza delle strategie dell'impresa, nonché una particolare attenzione per la tutela degli interessi collettivi e la valorizzazione professionale dei lavoratori, sviluppando le sedi di interlocuzione sia a livello nazionale, sia a livello territoriale.

¹ [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 408] In tema di lavoro minorile, le policy consentono alcune deroghe, interamente legali, come, ad esempio, i contratti di formazione incentivati dal governo brasiliano.

Strumenti di flessibilità in uscita – gli accordi di febbraio 2019

Il 26 febbraio 2019 sono state definite le intese applicative per il biennio 2019-2020, ex art. 4, commi da 1 a 7ter della legge n. 92/2012 per incentivare l'esodo di massimo 4.300 dipendenti TIM S.p.A. in possesso di specifici requisiti.

In particolare, la misura si rivolge ai dipendenti che maturino i requisiti per il pensionamento, di vecchiaia o anticipato entro:

- 31 maggio 2024 ed esprimano il proprio consenso a risolvere il rapporto di lavoro nell'anno 2019;
- 31 dicembre 2025 ed esprimano il proprio consenso a risolvere il rapporto di lavoro con effetti entro il 30 novembre 2020. Particolare attenzione è dedicata alle persone di TIM affette da gravi patologie: l'azienda valuterà l'accesso al trattamento di c.d. isopensione – già nel corso del 2019.

A favore dei dipendenti che aderiranno, TIM S.p.A. si impegna a corrispondere mensilmente all'INPS un importo corrispondente al trattamento di pensione che spetterebbe loro in base alle vigenti regole, fino alla prima decorrenza utile del trattamento pensionistico, di vecchiaia o anticipato, nonché a versare all'Istituto la contribuzione correlata fino al raggiungimento dei requisiti minimi previsti, secondo quanto previsto dalle norme di legge e dai provvedimenti amministrativi di esse esplicativi.

Per il 2019 l'accordo ha previsto 2.250 quote, tutte realizzate.

La sfida della trasformazione tecnologica – Il Contratto di Espansione

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 402] L'accelerazione della trasformazione tecnologica che sta attraversando il Settore delle Telecomunicazioni, in cui opera TIM, ha determinato l'esigenza di affrontare a livello aziendale, interventi integrati di rivisitazione organizzativa, digitalizzazione dei processi e adeguamento delle competenze e delle capacità di tutto il personale.

In tal contesto, nell'ambito della trattativa per il rinnovo del contratto di secondo livello, è stato definito un complesso di accordi tra le Parti Sociali, volto a coniugare il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano Industriale con la salvaguardia delle esigenze dei lavoratori, tra i quali il Contratto di Espansione (di seguito Contratto), introdotto dalla legge n. 58/2019 con l'obiettivo di supportare i processi di sviluppo tecnologico delle imprese con più di 1.000 dipendenti.

Il Contratto (sottoscritto ad agosto 2019 in sede governativa) è uno strumento innovativo che coniuga le esigenze di efficienza con quelle di sviluppo, consentendo alle aziende di adeguare le competenze del proprio personale e acquisirne di nuove dal mercato esterno.

TIM e le OO.SS hanno infatti riconosciuto la necessità e l'urgenza di affrontare congiuntamente, in un quadro di regole certe e condivise, gli effetti della rivoluzione digitale in corso, mettendo in atto tutte le azioni utili sia alla tutela dell'occupazione, sia all'evoluzione delle competenze professionali.

Il Contratto prevede l'ingresso in Azienda, nel corso del biennio 2019-2021, di 600 nuovi assunti a tempo indeterminato con profili inerenti al mondo dell'ICT e diversi livelli di seniority professionale.

Altro importante tema contenuto nel Contratto è quello legato alla riqualificazione professionale e conseguente formazione per le persone di TIM in coerenza con gli obiettivi aziendali, valorizzando le competenze esistenti, sostituendo quelle obsolete e sviluppando le nuove.

La riduzione degli orari di lavoro prevista nel contratto di solidarietà è del 6% o dell'1,9% a seconda del grado di operatività relativa ai diversi settori coinvolti. Si tratta di una riduzione di tipo verticale, cioè su intere giornate.

Contratto Integrativo 2019

Nel 2019 è proseguito il negoziato sul secondo livello contrattuale di TIM S.p.A., orientato ad individuare, nel rispetto dei ruoli reciproci e delle regole condivise, strumenti e misure volti a coniugare principi di efficienza produttiva e organizzativa, valorizzazione professionale, da realizzare in un equilibrio complessivo di sostenibilità. Numerose le sessioni di approfondimento e di confronto con le Organizzazioni sindacali, nell'ambito delle quali è stata condivisa una consistente parte del contratto integrativo aziendale, su diverse tematiche quali:

- Conciliazione vita lavoro: giornate di ferie aggiuntive, permessi retribuiti, Lavoro Agile, Telelavoro per i Caring Agent con sede di lavoro nelle grandi città, permessi non retribuiti, permessi a recupero, flessibilità in ingresso, giornate di permessi retribuiti a fronte della smonetizzazione delle giornate festive cadenti di domenica nel 2019.

- Valorizzazione delle persone e delle professionalità: realizzazione nel triennio 2019-2021 complessivi n. 1.580 passaggi di livello e n. 400 interventi di incremento di orario di lavoro del +25% di personale con rapporto di lavoro part-time. È stata altresì prevista l'erogazione di un importo una tantum e giornate di permesso retribuito per apprezzare il contributo delle persone di TIM nel sostenere la realizzazione della strategia aziendale.

Premio di Risultato per il triennio 2020-2022

Azienda e Sindacato hanno raggiunto un'intesa che definisce la struttura del Premio di Risultato 2020-2022, per le aziende del Gruppo TIM.

L'intesa prevede la possibilità di convertire gli importi del premio in valori welfare.

L'accordo, concluso nell'ambito del percorso negoziale della contrattazione di secondo livello, è basato su indicatori economici (40% Ebitda e 40% Service Revenues e di qualità - 20% Customer Satisfaction Index-).

Gli obiettivi riconoscono l'apporto dei lavoratori alla realizzazione dei risultati economici e di qualità previsti.

È stato inoltre definito il valore medio del Premio per TIM S.p.A., correlato e commisurato al raggiungimento degli obiettivi previsti, con un'erogazione media per il raggiungimento del target pari a 1.350 euro per il 2020, 1.400 euro per il 2021 e 1.450 euro per il 2022.

Le parti hanno anche previsto l'opzione Welfare secondo la quale le persone potranno scegliere di fruire in tutto o in parte del premio in servizi di Welfare, beneficiando del totale sgravio fiscale. L'elenco dei servizi comprende, tra gli altri, asili nido, tasse e libri scolastici, assistenza anziani, spese sanitarie, fondi pensione, mutui, buoni spesa, sport e tempo libero che sono solo una parte del capitolo welfare, per il quale TIM investe.

Per la gestione dell'accordo è stato istituito uno specifico organismo paritetico di consultazione a cui verranno comunicati gli obiettivi di anno in anno desunti dal processo di budget, in coerenza con il Piano Industriale; tale organismo ha il compito tra l'altro, di analizzare le tipologie di prestazioni fruibili a titolo di welfare.

Conciliazione vita lavoro

- Nel corso del 2019, Azienda e Sindacato hanno firmato specifiche intese, che intendono prorogare le misure di emergenza finalizzate ad agevolare le modalità di lavoro per i 700 dipendenti TIM di Genova e della provincia a seguito del crollo del ponte Morandi¹. Sono stati verificati, ad un anno data dalla sottoscrizione del protocollo d'intesa, gli interventi straordinari di carattere temporaneo da prolungare per ridurre i disagi dei dipendenti sia negli spostamenti casa-lavoro, sia per quelli relativi allo svolgimento dell'attività professionale, con l'intento di contribuire in questo modo a dare una risposta concreta allo stato di emergenza della città, almeno fino alla ricostruzione del nuovo ponte.
- Per le persone di Roma e Bari, città interessate in modo particolare dal progetto di razionalizzazione delle sedi aziendali è stata confermata, fino all'avvio operativo del nuovo accordo aziendale, la possibilità di estendere il numero delle giornate di lavoro agile presso il proprio domicilio, al fine di agevolare i tempi di conciliazione vita-lavoro.

Attività di Relazioni Industriali in Brasile

Nel 2019, TIM ha tenuto in Brasile 19 riunioni con il comitato dei rappresentanti sindacali, che rappresenta i 27 sindacati del paese.

Nel primo semestre è stato negoziato il Programma di partecipazione agli utili 2019, in cui sono stati stabiliti 4 obiettivi per l'esercizio. Il premio è stato anche ridefinito dal risultato ottenuto nel 2018, ovvero l'aumento del premio target del programma a 2,3 stipendi e la cancellazione del legame tra prestazioni e gestione come acceleratore di premio del programma.

La trattativa è stata un'ottima soluzione per ricomporre il pagamento del premio tenendo conto delle aspettative di tutti, essendo stata valutata molto positivamente dai sindacati e ben accolta dai dipendenti, a dimostrazione del riconoscimento di TIM per gli sforzi compiuti nel 2018.

Nella seconda metà del 2019 è stato negoziato il rinnovo del Contratto collettivo di lavoro 2019/2020.

¹ Il 14 agosto 2018 si verificò il crollo parziale del ponte di Genova, noto come ponte Morandi, causando gravi disagi di mobilità alla popolazione locale

Il rinnovo del Contratto collettivo di lavoro 2019/2020 ha riguardato solo le clausole economiche del Contratto 2018/2020 che, oltre a trattare i piani salariali e il riadeguamento degli stipendi, rivedono anche prestazioni quali l'assegno alimentare, l'assistenza diurna ecc.

Sono stati effettuati aggiustamenti superiori al tasso d'inflazione del paese previsto per il periodo. In Brasile, questo tasso è utilizzato come riferimento per l'adeguamento dei salari e delle clausole economiche (tra agosto 2018 e settembre 2019 era pari al 3,28%).

Un'altra azione importante è stato il riadeguamento applicato ai dipendenti dei negozi che, con 8 punti percentuali, ha superato di gran lunga le aspettative (l'indice di riadeguamento inflazionistico). Questa strategia ha portato a un aumento della competitività nel mercato del noleggio per il segmento dei negozi.

Il Contratto collettivo del lavoro è stato approvato nelle assemblee di tutti i 26 Stati del paese, con una percentuale di approvazione del 98% tra 2.000 dipendenti con diritto di voto.

TIM Brasil ha mantenuto il suo modello di prossimità nella relazione continua con le organizzazioni sindacali nel corso dell'anno, rendendo più semplice il momento del rinnovo del contratto e agevolando la creazione di soluzioni costruttive a beneficio dei dipendenti.

Il 4,5% dei dipendenti è iscritto ai sindacati. I Contratti collettivi di lavoro coinvolgono la totalità dei dipendenti.

Tutela della salute e sicurezza

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 403] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato la tutela della salute e sicurezza tematica materiale per tutto il Gruppo.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403] Nell'ambito del territorio nazionale, i disposti normativi di riferimento per le tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, oltre a definire i criteri necessari per l'individuazione e valutazione dei rischi, prevedono che in tale contesto venga attuata un'adeguata partecipazione e consultazione dei lavoratori attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro realizzato da TIM assicura la piena aderenza dell'Azienda alle normative nazionali ed agli accordi presi in merito con le organizzazioni sindacali e prevede numerose iniziative volte a garantire l'attuazione di tavoli di confronto per il mantenimento di elevati standard di sicurezza.

Il Modello di Safety Management System di TIM prevede il pieno coinvolgimento di tutti gli attori che partecipano al processo di sicurezza: management aziendale, figure di coordinamento operativo, medici competenti, lavoratori e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

[GRI 403-1] Con riferimento a quest'ultimi la normativa richiede che vengano eletti o designati dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali in Azienda. In tal senso la percentuale dei dipendenti coperti è pari al 100%. [GRI 403-4] Il numero, le modalità di designazione o di elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, nonché il tempo di lavoro retribuito e gli strumenti per l'espletamento delle funzioni sono stabiliti in sede di contrattazione collettiva.

[GRI 403-4] Il modello relazionale aziendale in tema di safety, da sempre ispirato a logiche partecipative, prevede circa 80 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza distribuiti sull'intero territorio nazionale a cui si affiancano 5 Comitati a partecipazione mista Azienda/sindacato con funzioni specifiche in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. Tali organismi, presenti a livello nazionale e territoriale, hanno un ruolo partecipativo e collaborativo atto a garantire analisi e confronto congiunto tra parte aziendale e parte sindacale su tutte le tematiche relative la tutela della salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

In tale contesto la funzione "Health, Safety & Environment" (HSE) supporta l'organizzazione aziendale nella gestione delle tematiche di salute, sicurezza e ambiente attraverso la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione più appropriate ed in linea con lo sviluppo tecnologico.

L'individuazione e valutazione dei rischi presenti in Azienda, che rappresenta l'attività preminente dell'azione di prevenzione, è garantita attraverso il costante presidio dei processi aziendali e delle loro evoluzioni in stretto raccordo con le strutture di linea. Per lo svolgimento di tale attività operano risorse interne specializzate, in grado inoltre di effettuare analisi e rilevazioni di tipo strumentale in materia di sicurezza sul lavoro (campi elettromagnetici ad alta e bassa frequenza, rumore, vibrazioni, radioattività naturale, illuminotecnica, microclima, movimentazione manuale dei carichi, ecc.).

Tra le misure di controllo applicate per l'eliminazione o il contenimento dei rischi rientrano:

- i numerosi programmi di training in materia di salute e sicurezza, differenziati in funzione dei rischi e dei profili professionali presenti in Azienda;
- le attrezzature e i dispositivi di protezione e/o collettivi di ultima generazione spesso progettati ad-hoc in collaborazione con le più rilevanti multinazionali presenti sul mercato;
- le eventuali disposizioni organizzative necessarie realizzate in collaborazione con le linee che possano garantire un livello di rischio accettabile là dove questo non sia eliminabile.

Tra gli indicatori di performance maggiormente significativi per misurare l'efficacia delle azioni adottate rientrano gli esiti dell'analisi del fenomeno infortunistico, da cui si generano piani di miglioramento definiti sulla base delle cause che hanno determinato gli eventi e che possono portare all'aggiornamento della Valutazione dei Rischi aziendale.

[GRI 403-3] Le attività lavorative sono classificate su livelli di rischio basso e medio, in linea con i criteri di classificazione ATECO dell'Istituto Nazionale di Statistica, in TIM S.p.A. così come nelle altre consociate del Gruppo non sono presenti attività classificate a rischio alto.

Sono proseguite anche nel corso del 2019 le attività specialistiche per l'aggiornamento del processo di individuazione e valutazione dei rischi in coerenza con le evoluzioni organizzative e procedurali legate alla gestione degli aspetti prevenzionistici.

Le campagne di monitoraggio attraverso rilievi strumentali hanno riguardato in particolare per quanto attiene gli agenti fisici: rumore indoor, outdoor e campi elettromagnetici, inquinanti indoor. A seguito della valutazione del rischio stress lavoro-correlato effettuata nel 2018 (in linea con la cadenza triennale prevista dalle Linee Guida INAIL), è stata avviata la progettazione delle relative azioni di miglioramento. Sul versante formativo sono proseguiti gli interventi rivolti al personale aziendale tecnico operativo sempre più interessato dall'applicazione di nuove tecnologie e coinvolto in nuovi scenari operativi. Con riferimento al fenomeno infortunistico prosegue la puntuale analisi degli eventi e ove necessario l'individuazione di azioni correttive, è stato inoltre rafforzato il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della funzione HR per una maggiore sinergia.

Nell'ambito di sperimentazioni di applicazioni digitali finalizzate all'impiego di nuove tecnologie su tematiche Safety, in collaborazione con le linee tecniche, sono state rilasciate e rese operative la App Q-Pole e lo strumento X-Pole impiegati per la valutazione delle condizioni delle palificazioni prima di effettuare lavori in quota e l'App Ambienti Confinati per consentire al personale tecnico (sia manodopera sociale che manodopera d'impresa) di registrare le prove preliminari prescritte dalla normativa che regola l'accesso nei manufatti sotterranei in ambienti confinati. Prosegue inoltre la fase di sperimentazione relativa all'App B-Safe impiegata per la gestione del primo soccorso in occasione di lavori in solitario.

Nel mese di novembre è stato avviato il progetto SicurinTIM, destinato alla promozione dei temi della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro all'interno dell'Azienda che, attraverso iniziative ed eventi promossi nell'arco di 12 mesi, intende rafforzare internamente una cultura della prevenzione che stimoli l'adozione di comportamenti virtuosi dentro e fuori l'Azienda. Il progetto è sostenuto direttamente dal Responsabile Human Resources & Organization, nonché dallo Steering Committee Safety, comitato attivato ad aprile composto da figure manageriali apicali che, in pochi mesi, ha già condiviso impegni importanti fra i quali la riduzione del numero degli infortuni verso la direzione "infortuni zero".

Infortuni e malattie professionali

[GRI 403-2] Si riportano di seguito i dati e i principali indici infortunistici per TIM SpA e Brasile

TIM S.p.A.	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero infortuni (esclusi in itinere) *	381	424	481
Indice di gravità**	0,20	0,18	0,20
Indice di frequenza**	6,42	6,72	7,67
Durata media infortuni in giorni ¹	30,72	145,07	139,81
Indice di improduttività*	1,23	1,13	1,26
Infortuni x 100 lavoratori	0,91	0,98	1,08

* A partire dal 2018 viene presentato il numero degli infortuni al netto degli infortuni “da medicazione” (che comportano solo una medicazione con ripresa immediata del lavoro): 6 casi nel 2018 e 9 casi nel 2019.

** Gli indici di gravità, di frequenza e di improduttività rappresentano rispettivamente:

- i giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate
- gli infortuni per ogni milione di ore lavorate
- le ore perse per infortunio ogni mille lavorate

BU Brasile	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero infortuni (esclusi in itinere)	17	13	12
Indice di gravità	0,01	0,01	0,01
Indice di frequenza	1,09	0,88	0,74
Durata media infortuni in giorni ¹	13,53	95	84
Indice di improduttività	0,12	0,01	0,06
Infortuni x 100 lavoratori	0,07	0,14	0,13

Gruppo TIM	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Numero infortuni (esclusi in itinere)	432	ND	ND
Indice di gravità*	0,16	ND	ND
Indice di frequenza	5,28	ND	ND
Durata media infortuni in giorni ²	30,67	ND	ND
Indice di improduttività	1,05	ND	ND
Infortuni x 100 lavoratori	0,7	ND	ND

Al fine di garantire una corretta gestione degli eventi infortunistici, in TIM S.p.A. sono stati definiti i flussi procedurali e gli adempimenti che ciascun soggetto deve porre in essere nel processo di “genesì”, gestione e chiusura delle denunce di infortunio sul lavoro e/o in itinere occorsi ai lavoratori e per i quali le aziende sono tenute al pagamento del premio INAIL³.

Per l’anno 2019 si conferma il trend positivo di riduzione del numero degli infortuni sul lavoro, registrando un calo del 10% rispetto al 2018. L’approfondimento sugli indicatori fa emergere che la diminuzione del numero di infortuni ha determinato il calo dell’indice di “frequenza” (da 6,72 a 6,42) e dell’indicatore “rapporto degli infortuni su 100 lavoratori” (da 0,98 a 0,92). Tuttavia, l’aumento della durata media degli infortuni sul lavoro rispetto all’anno precedente ha prodotto un leggero incremento del valore degli altri indicatori infortunistici quali l’indice di “gravità” (che da 0,18 passa a 0,20) e di “improduttività” (che da 1,13 passa a 1,23). Nel 2019 non si sono verificati infortuni sul lavoro con esito mortale. I dettagli relativi agli infortuni, alle malattie professionali e alle assenze richiesti dallo standard GRI [GRI 403-2] sono riportati nell’Appendice al presente capitolo.

Le principali tipologie di infortunio riscontrate sono state, in ordine decrescente: cadute di persona, incidenti stradali, distorsioni/strappi, lesioni derivanti da maneggio di materiali/attrezzature, urti, schiacciamenti e altre tipologie di

¹ Negli anni precedenti la durata media degli infortuni è stata riportata in ore.

² Negli anni precedenti la durata media degli infortuni è stata riportata in ore.

³ Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

infortuni minori. Per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate all'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) nell'anno di riferimento e sottoposte a iter di riconoscimento. Nel corso del 2019 le malattie professionali denunciate dai lavoratori hanno riguardato patologie dell'apparato muscolo scheletrico, respiratorio, uditivo e malattie psichiche/psicosomatiche.

[GRI 403-4] Di norma, *in Brasile*, gli accordi collettivi prevedono che debbano essere fornite delle informazioni rispetto alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e le malattie professionali e TIM si conforma a questa pratica.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 403] Per quanto riguarda le tematiche Salute e Sicurezza, nel 2019 la Società ha fatto dei passi avanti sul piano delle pratiche di esame della salute sul lavoro, con una maggiore attenzione percepita verso i dipendenti. La Società ha anche sviluppato le campagne di self-care come l'ottobre Rosa e il novembre Azzurro, per promuovere una maggiore attenzione verso la prevenzione del cancro al seno e alla prostata. In termini di assicurazione medica, la Società ha provveduto alla digitalizzazione delle attività, riducendo i tempi di rimborso ai collaboratori.

Ogni anno, nel rispetto degli obblighi di legge, la Società conduce il Programma di Prevenzione dei Rischi Ambientali (PPRA), ovvero uno studio svolto presso tutte le sedi TIM in Brasile tramite ispezioni di sicurezza in loco, individuazione dei rischi e misure di controllo. L'obiettivo del programma di controllo della salute sul lavoro (PCMSO) è di indicare i necessari accertamenti sanitari di medicina del lavoro relativi a eventuali condizioni di rischio ambientale, quale presupposto per il monitoraggio della salute del lavoratore. Inoltre, ogni anno viene promossa la settimana interna di prevenzione degli infortuni (SIPAT) per sensibilizzare i dipendenti sugli aspetti relativi alla Salute e alla Sicurezza.

La commissione interna per la prevenzione degli infortuni (CIPA) è costituita da rappresentanti della Società e dei lavoratori, presenti in tutte le sedi regionali TIM, ai sensi degli obblighi di legge dell'Ordinanza 3214/78 - Standard regolamentare 5. Con il supporto della CIPA, la Società realizza campagne di vaccinazione antinfluenzale, programmi di donazione del sangue e promuove l'adozione di abitudini sane tra i dipendenti.

Vengono inoltre condotti audit periodici e/o ispezioni per valutare l'efficacia delle misure preventive nei processi e nelle sedi di lavoro, finalizzati al miglioramento costante delle condizioni di salute e sicurezza. Il team Salute e Sicurezza è composto da 32 membri, strategicamente distribuiti nelle sedi regionali di TIM Participações.

People Caring

Il modello di welfare coniuga tradizione e futuro con una precisa consapevolezza strategica ed organizzativa che pone il welfare al cuore della strategia Risorse Umane, abilitando la fruizione di servizi e iniziative volte a favorire la sostenibilità aziendale, familiare e sociale.

Fortemente centrato sullo sviluppo della *work ability* (la capacità della persona di svolgere al meglio il proprio lavoro nel presente e nel futuro, rispetto alle richieste della propria mansione, indipendentemente dalla propria età anagrafica) e dell'*engagement* a supporto della trasformazione digitale di TIM, il modello prevede la classificazione delle attività per 3 aree di intervento specifiche:

- Work-life balance: l'insieme dei servizi e delle iniziative per migliorare l'equilibrio lavoro/vita familiare;
- Working time management: i progetti per abilitare le persone a una visione del lavoro più digitale, flessibile e semplice;
- Inclusion management: le attività per mettere ognuno in condizione di dare il meglio delle proprie potenzialità, individuando soluzioni personalizzate e recuperando energie bloccate e aree di produttività inespresse.

Tra queste, l'inclusione rappresenta l'area di punta, ma anche quella più sfidante, del sistema di welfare di TIM e, non a caso, è considerata anche una leva profondamente identitaria e strategica. Permea, infatti, in maniera evidente tutti i documenti fondanti della nuova identità organizzativa: dal Codice Etico, alla Policy sui Diritti Umani, ai Valori.

Il sistema di welfare di TIM ruota quindi intorno al benessere della persona nel suo "employee journey" tenendo conto dei carichi di cura che ci si trova ad affrontare tra vita lavorativa e extra lavorativa, con la consapevolezza che il benessere organizzativo è strettamente correlato alla soddisfazione e all'engagement e, quindi, alle performance delle persone.

Bilanciamento vita-lavoro (Work-life Balance)

Il bilanciamento vita-lavoro è il primo pilastro del welfare di TIM e parte dalla convinzione che la performance e il benessere organizzativo siano correlati tra loro e con l'organizzazione della vita familiare e lavorativa. Nel 2017, con conferma nel 2018 e 2019, TIM ha ottenuto la certificazione Family Audit, uno strumento manageriale che ha l'obiettivo di attivare un cambiamento culturale attraverso azioni innovative di bilanciamento vita-lavoro, innescando un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.

Per questo TIM, che sta anche continuando il processo di adeguamento di tutti i processi alla nuova concezione di famiglia, passando da quella nucleare a quella anagrafica, comprendendo tutte le persone presenti nel nucleo familiare del dipendente, a prescindere da vincoli di sangue o legali, ha approntato una serie di servizi che vogliono aiutare le sue persone a ridurre i carichi di cura.

Tra i principali servizi ricordiamo: 7 asili nido e 1 scuola materna aziendali; 159 bambini iscritti e 355 rimborsi erogati per coprire parte delle rette scolastiche di figli dei dipendenti iscritti ad asili nido e scuole materne o per servizi di baby sitting; 41 campus/soggiorni/college "TIM Estate" per i figli dei dipendenti per un totale di 6.100 partecipanti; i permessi "Mamma e Papà" per genitori con figli fino all'undicesimo anno di età, che consentono di fruire di permessi a ore o a giornate intere compensando l'assenza entro il trimestre solare di competenza; i prestiti "Mamma e Papà" per i genitori con figli da 0 a 11 anni che possono quindi fruire di prestiti per importi fino ad un massimo di 2.500 euro per ciascun figlio, circa 600 rimborsi per le tasse universitarie dei figli dei dipendenti, 45 borse di studio Intercultura di un mese in India, Cina e Irlanda per figli con percorso scolastico meritevole. Inoltre, è disponibile un ampio programma di convenzioni (circa 200), accessibili tramite due portali e-commerce personalizzati per TIM.

In occasione del recente accordo contrattuale di II livello, si è definito il passaggio del Lavoro Agile da modalità sperimentazione a modalità strutturale della prestazione lavorativa e sono state inserite delle fattispecie di Lavoro Agile integrative per agevolare il work-life balance di alcune categorie:

- donne in gravidanza (1 giorno in più di lavoro agile a settimana rispetto a quanto previsto in genere);
- neo-mamme (1 giorno in più di lavoro agile a settimana rispetto a quanto previsto in genere, fino al 6° mese dal rientro a lavoro dalla maternità);
- neo-papà (1 giorno in più di lavoro agile a settimana rispetto a quanto previsto in genere, fino al compimento del 6° mese del figlio);
- rientro in servizio da una malattia di oltre 30 giorni consecutivi (1 giorno in più di lavoro agile a settimana rispetto a quanto previsto in genere, per il mese successivo al rientro dalla malattia)

Sempre all'interno dell'accordo contrattuale di II livello, è stata prevista la possibilità, per il personale soggetto a timbratura, di avere fino a 24 ore l'anno di permessi a recupero in modo da agevolare la gestione degli impegni familiari e extra-lavorativi in genere.

Il programma "Special Welfare", come descritto nel paragrafo politiche di remunerazione del presente rapporto, ha offerto al management aziendale la possibilità di convertire un premio annuale in servizi, acquistabili attraverso una piattaforma dedicata o richiedendo rimborsi di spese già sostenute, in questo modo sfruttando i vantaggi fiscali offerti dalla legge.

Nel 2019 è stato lanciato il "Progetto Well-Being" il programma di sensibilizzazione ai corretti stili di vita e alla prevenzione, articolato in 4 filoni:

- prevenzione
- educazione alimentare
- movimento ed attività fisica
- riduzione stress.

Per quanto riguarda la prevenzione, il primo modulo, di formazione e-learning, è disponibile per tutti sulla piattaforma TIM Academy, e riguarda le malattie sessualmente trasmissibili.

All'interno del filone "Movimento e attività fisica" è, infine, stata avviata una partnership con Gympass, che consente ai dipendenti con un unico abbonamento mensile di potere accedere a oltre 2.200 centri sportivi a prezzi convenienti.

Gestione dell'orario di lavoro (Working Time Management)

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 407] È il secondo pilastro del welfare di TIM che si sviluppa soprattutto attraverso il Lavoro Agile che, all'interno dell'accordo contrattuale di II livello sottoscritto il 18 luglio 2019 con le Organizzazioni Sindacali, è passato da modalità sperimentazione a modalità strutturale della prestazione lavorativa, consentendo di svolgere la propria prestazione lavorativa da casa o da una sede satellite vicina al proprio domicilio.

Sono oltre 23.500 i colleghi la cui mansione è compatibile con la modalità del Lavoro Agile e che pertanto costituiscono il bacino delle persone abilitate. Al 31.12.2019 hanno aderito al progetto circa 17.000 persone.

Tra conclusione della modalità sperimentale e attivazione di quella strutturale, in totale sono state circa 300.000 le giornate fruita (il 68% da domicilio) con la disponibilità di 230 sedi satellite in 161 comuni su territorio nazionale, per un totale di 30.768 posti disponibili ogni mese. Calcolando gli spostamenti evitati, il saving si sostanzia in oltre 250.000 ore di commuting non effettuate (e quindi miglioramento della qualità della vita), e in oltre 8 milioni di chilometri e in circa 1.300 tonnellate di CO₂ evitate.

Altro elemento importante di ambito d'intervento è il mobility management, con il quale TIM agevola le persone nel tragitto casa-lavoro attraverso la rete di 10 mobility manager, il servizio di navette (253 corse giornaliere che servono 15 sedi aziendali in 5 città), car sharing, rastrelliere per biciclette nelle sedi.

In **Brasile** la Società ha mantenuto il Programma Flex Office, che offre ai dipendenti l'opportunità di trovare un equilibrio tra vita privata e professionale, approfittando della mobilità che la tecnologia delle telecomunicazioni offre. In base al programma e alle linee guida definite in un'apposita politica, i dipendenti che prestano servizio presso la sede centrale possono lavorare da remoto, purché dispongano di un accesso a internet, con lo stesso impegno che dedicherebbero lavorando dagli uffici della Società ma godendo di una migliore qualità della vita e maggior produttività nei loro progetti e nelle loro attività.

Inclusione (Inclusion Management)

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 405] [GRI 406] [GRI 405]

Il programma di diversity & inclusion di management di TIM mira ad attuare in concreto una visione sostenibile e di lungo periodo dell'azienda, garantendo pari opportunità e il pieno rispetto della diversity tra tutte le oltre 50mila persone del Gruppo TIM. Al centro di questo programma, la consapevolezza, maturata da analisi esterne e interne che un ambiente inclusivo in cui ognuno possa esprimere al meglio le proprie potenzialità e particolarità sia alla base della performance delle persone e della crescita aziendale.

Dall'Engagement Survey realizzata a maggio 2019, è emerso che l'inclusione è il secondo top driver di attivazione dell'engagement delle persone. L'inclusione gioca anche un ruolo chiave nel saper innovare i prodotti e i servizi offerti; anticipare i bisogni del mercato richiede, infatti, la capacità di andare oltre i limiti che spesso si generano dalla routine lavorativa e dall'abitudine a guardare le attività, i processi e le persone da un unico punto di vista.

Nel corso del 2019, TIM è stata confermata nella Top 100 del Diversity and Inclusion Index di Refinitiv, il principale e più autorevole ranking mondiale su questa materia, per il secondo anno consecutivo al 6° posto, prima azienda italiana e prima telco al mondo. Il posizionamento TIM nel Diversity and Inclusion Index di Refinitiv conferma l'impegno del Gruppo per le pari opportunità, la non discriminazione e l'inclusione come base della propria strategia aziendale per il miglioramento delle competenze interne, del benessere organizzativo e quindi della performance aziendale.

Nel 2019 TIM è risultata anche nella Top 20 del Diversity Brand Index che elenca i brand percepiti maggiormente inclusivi. Sempre all'interno dell'engagement survey 2019 è stato rilevato il valore medio della soddisfazione delle persone TIM che, in scala da 1 a 5, è stato 3,7¹.

Le aree principali di sviluppo del Diversity & Inclusion Management di TIM sono:

- **Diffusione culturale e consapevolezza:** attraverso la TIM Inclusion Week e il calendario annuale di eventi sull'inclusione "TIM Inclusion Time" lanciato nel 2019 per garantire uno storytelling continuativo sulle tematiche di inclusione (nel 2019 sono stati realizzati oltre 200 eventi complessivi per diffondere la cultura dell'inclusione), i corsi sui Diritti Umani, sull'inclusione in genere e sul disability management; il lavoro della community #TIM4inclusion; la campagna social

¹La percentuale di dipendenti pienamente soddisfatti (4 + 5) è stata del 56%.

network #TIM4inclusion (in particolare la serie di video “IL segno di...” che presenta 5 storie di inclusione ha ottenuto; la presenza di un rimando specifico alle tematiche di inclusione nei principali documenti dell’identità organizzativa: Codice Etico, Policy sui Diritti Umani, Carta dei Valori, Modello di Leadership.

- **Disability management:** in TIM sono presenti 1.684 dipendenti con disabilità, pari a circa il 3% della forza lavoro. Per mettere questi dipendenti in condizione di vivere serenamente la giornata lavorativa sono disponibili:
 - la policy per l’adeguamento automatico delle postazioni di lavoro, nel 2019 ampliata anche alle malattie croniche invalidanti
 - soluzioni per migliorare la comunicazione tra dipendenti sordi e udenti¹;
 - l’attività degli acceleratori di Working Capital che ospitano diverse start-up dedicate a progetti di aiuto alla disabilità;
 - l’assistenza dedicata ai figli con disabilità dei dipendenti durante i soggiorni TIM Estate.
- **Genere:** TIM è in partnership con Valore D², sia come socio sostenitore sia come membro del CdA.. Grazie ad essa oltre 100 colleghi ogni anno hanno la possibilità di frequentare corsi di skill building, programmi di mentoring e coaching, corsi e laboratori su welfare e work-life balance³. Nel corso del 2019, inoltre, è stato lanciato il “Progetto Donna”.
- **Age management:** in Italia il Gruppo è composto per oltre la metà da persone nate tra il 1960 ed il 1980. Questo dato si rafforza se si guarda al solo mondo dei servizi di caring. TIM ha, perciò, avviato un importante programma di age management che comprende un portafoglio di attività: dagli incontri cross generazionali “maestri di mestiere”, al mentoring, al redesign dei modelli di sviluppo, formazione e rewarding.
- **Orientamento sessuale e identità di genere:** grazie alla partnership con PARKS, Liberi e Uguali, di cui TIM è socio fondatore e membro del CdA, è stata implementata la definizione di “famiglia” per TIM estendendo ai partner conviventi, indipendentemente dal sesso, tutti i benefit concessi ai suoi dipendenti (automobile, assistenza sanitaria, polizza integrativa), al nucleo familiare anagrafico del dipendente (a prescindere dal vincolo di sangue, e quindi anche alle famiglie omosessuali e ai loro figli) la possibilità di accedere ai numerosi servizi di caring (asili nido, soggiorni estivi, soggiorni studio) aziendali; nel 2019 TIM è stata inoltre sponsor del Roma Pride e del Milano Pride, con la partecipazione di un folto gruppo di dipendenti e famigliari.
- **Iniziativa di volontariato dei dipendenti:** costituiscono parte integrante del programma di inclusion management di TIM perché favoriscono l’incontro con l’altro e il miglioramento delle competenze di ascolto, comprensione e, appunto, inclusione.

Tra le principali attività di volontariato:

- 1.731 dipendenti del Gruppo hanno rinnovato l’impegno ad aiutare CIAI⁴, Comunità di Sant’Egidio e Save the Children, dando la loro adesione all’adozione di bambini a distanza, con un contributo totale di circa 180.000euro;
- sono state organizzate 51 giornate di donazione del sangue (circa 10.000 donazioni di sangue nell’anno);
- oltre 700 dipendenti si sono iscritti per partecipare a “Race for the Cure” organizzato dalla Fondazione Susan Komen per aiutare la ricerca contro il tumore al seno;
- in 15 sedi aziendali sono stati ospitate le ONLUS per 64 banchetti della solidarietà⁵.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 405]

Tim Brasil ha rafforzato il proprio impegno nel coinvolgimento delle persone, nella cura delle persone, nella gestione della diversità e dell’inclusione, considerati come pilastri fondamentali delle sue pratiche in materia di risorse umane.

Anche grazie a questo forte impegno, nel 2019 circa 9.042 dipendenti hanno preso parte al Corporate Climate Survey⁶, corrispondente al 96% dell’intera forza lavoro.

In uno sforzo di coinvolgimento generale, a ottobre 2019 i dipendenti e le loro famiglie hanno partecipato all’iniziativa “TIM Abre as Portas”, in occasione della quale TIM ha aperto le porte a circa 3.200 bambini (i figli e le figlie dei dipendenti

¹TIM offre il servizio di interprete LIS nei momenti più importanti del rapporto capo-collaboratore, la fruizione, attraverso sottotitoli, delle principali comunicazioni presenti sulla intranet, caselle di posta elettronica dedicate oltre ai servizi di videochiamata gratis e a una piattaforma di comunicazione integrata, realizzata internamente, fruibile sia da smartphone sia da desktop.

²www.valored.it

³TIM ha inoltre aderito al Manifesto per l’occupazione femminile, un documento che la impegna su ben 9 aree di intervento.

⁴Centro Italiano Aiuti all’Infanzia.

⁵Manifestazioni di beneficenza promosse dai dipendenti a favore di ONLUS.

⁶Per maggiori dettagli si veda il paragrafo L’impegno per le nostre persone di questo capitolo.

di età compresa tra 3 e 12 anni) che hanno visitato gli uffici, conosciuto l'ambiente in cui lavorano i loro genitori e partecipato ad attività ricreative e innovative.

Considerando la diversità come uno specchio della società e, di conseguenza, del mercato del lavoro, TIM Brasil ha continuato ad applicare una cultura basata sul rispetto e l'apprezzamento delle differenze, confidando nel fatto che più un gruppo è diversificato, maggiore è lo scambio di esperienze e soluzioni, il che contribuisce a creare un ambiente di lavoro sano e un vantaggio competitivo sul mercato.

Pertanto, a luglio 2019 è stata creata l'unità di People Caring and Inclusion Management all'interno dell'area Risorse Umane e Organizzazione, incaricata di creare e gestire politiche, programmi e iniziative strutturate sulla diversità e l'inclusione, in linea con la strategia e la cultura organizzativa e con i principi di inclusione e apprezzamento nati dal contributo di ogni dipendente.

È stato sviluppato un nuovo piano, basato su 5 categorie di diversità e inclusione e sui relativi impegni:

- **Genere:** favorire la parità di genere, garantendo pari opportunità nel percorso dei dipendenti in TIM (assunzione, onboarding, formazione e crescita professionale).
- **Orientamento sessuale e identità di genere:** promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, combattendo ogni forma di discriminazione e pregiudizio.
- **Appartenenza etnica:** favorire l'uguaglianza etnica e razziale, garantendo pari opportunità nel percorso dei dipendenti in TIM (assunzione, onboarding, formazione e crescita professionale).
- **Generazioni:** dare valore alla diversità generazionale riunendo persone di tutte le età in un contesto di scambio e apprendimento reciproco.
- **Persone con disabilità (PWD):** aumentare le iniziative per accogliere, aiutare a crescere e trattenere persone con disabilità in azienda, infrangendo le barriere culturali e fisiche per garantire loro pari opportunità.

TIM ha proseguito l'attuazione del programma PWD, per aiutare le persone con disabilità a entrare nella Società anche attraverso speciali opportunità di carriera. TIM Brasil ha inoltre intrapreso varie azioni per rendere le sue strutture e gli arredi accessibili a questi dipendenti, garantendo un rapido adattamento all'ambiente interno, oltre ad attività volte a creare consapevolezza tra i manager e i team.

Grazie a queste iniziative, TIM Brasil ha aumentato il numero dei dipendenti con disabilità. Di conseguenza, la Società ha migliorato la percentuale di conformità alla quota di assunzioni stabilita dall'Accordo di Adeguamento della Condotta (TAC, acronimo in portoghese), firmato con la Procura della Repubblica brasiliana (Legge 8213/91), passando dal 28% nel 2016 al 40% a ottobre 2019.

Nel corso del 2019, la Società ha anche consolidato l'impegno e l'attenzione per la diversità e l'inclusione in TIM Brasil attraverso alcune azioni come la campagna per la Festa della Mamma, la Festa del Papà e la Giornata Internazionale della Donna, con un approccio incentrato sulla diversità e sull'inclusione, libero da stereotipi di genere.

I TIM Talks, una settimana dedicata alla crescita di tutti i dipendenti, propongono workshop e seminari in tutto il paese, soprattutto sulla diversità e l'inclusione. 8 eventi sono stati incentrati sui temi della diversità e dell'inclusione, con la partecipazione di portavoce della Comunità LGBT, ultrasessantenni e con disabilità. Nel programma sono stati inclusi anche contenuti ad hoc per le figlie e i figli dei dipendenti, con conferenze e workshop sulla carriera, i social network e le professioni.

Altre iniziative per i dipendenti

[GRI 201-3] Nell'ottica di valorizzare gli investimenti a favore del benessere personale e familiare dei propri dipendenti, TIM ha previsto - per tutto il personale del Gruppo - la possibilità di richiedere un prestito aziendale per motivazioni predefinite.

Al fine di supportare la prevenzione sanitaria del personale, TIM prevede per tutti coloro che hanno un'età pari o superiore a 45 anni, la possibilità di aderire, con cadenza biennale, ad un programma di prevenzione sanitaria flessibile e personalizzato.

L'ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo TIM), finanziata dalle aziende del Gruppo, dai soci lavoratori e dai soci pensionati, persegue senza fini di lucro lo scopo di erogare a favore dei soci e dei beneficiari prestazioni integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale, ivi comprese, in concorso con le strutture sanitarie pubbliche, l'effettuazione di ricerche, indagini conoscitive e interventi di prevenzione sanitaria di gruppo ed individuali, nonché la promozione di iniziative di educazione sanitaria a tutela della salute e dell'integrità fisica dei soci. L'Associazione ha erogato, nel 2019, per cassa, rimborsi per un totale di oltre 52 milioni di euro. All'Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2019, oltre 168.000 persone, di cui circa 89.000 tra dipendenti e familiari, e 79.000 pensionati.

L'ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2019 gli assistiti dell'Associazione sono 1.581, i dirigenti iscritti 527, con un'erogazione di circa 1.500.000 euro.

TELEMACO è il Fondo Pensione Nazionale Complementare per i lavoratori delle aziende del settore delle telecomunicazioni, costituito nel 1998 in forma di associazione riconosciuta senza fine di lucro, e operativo dall'ottobre 2000; l'obiettivo è assicurare ai lavoratori associati il mantenimento del proprio tenore di vita anche al momento della pensione grazie alla creazione di una previdenza complementare a quella pubblica. È destinato agli operai, impiegati e quadri delle aziende che applicano il contratto nazionale delle telecomunicazioni, per i lavoratori a tempo indeterminato, di apprendistato e di inserimento, nonché ai soggetti fiscalmente a carico dei lavoratori iscritti al Fondo. Il numero dei dipendenti in servizio al 1° gennaio 2020 iscritti a Telemaco è 33.376, e le aziende associate con iscritti attivi sono 9.

[GRI 401-2] Tutti i lavoratori del Gruppo, a tempo pieno o parziale, indeterminato o determinato, beneficiano degli stessi benefit, mentre, in Italia, l'istituto di previdenza complementare è esteso ai lavoratori con contratto di apprendistato e d'inserimento, oltre che ai lavoratori a tempo indeterminato.

Il CRALT (Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori delle Aziende del Gruppo TIM) organizza per i propri soci, dipendenti, pensionati e per i familiari, iniziative di carattere turistico, sportivo, culturale e ricreativo. Il CRALT consente inoltre ai soci e ai loro familiari, attraverso la stipula di apposite convenzioni, di poter acquisire beni e servizi a prezzi/tariffe di particolare convenienza, sempre fruendo della rateizzazione delle spese. A tale riguardo, di particolare rilevanza è la convenzione e la relativa contribuzione sull'acquisto di testi scolastici e universitari a favore dei figli dei soci, quale valido sostegno alla capacità di spesa delle famiglie.

Al 31 dicembre 2019 gli iscritti sono circa 40.000, di cui circa 35.000 dipendenti e circa 5.000 pensionati.

APPENDICE

Sono di seguito riportati i dati analitici dell'organico aziendale, segmentati secondo le indicazioni del GRI Standard.

[GRI 102-8f] Il dato di Gruppo include, oltre alle Business Unit Domestic e Brasile, altre pochissime unità derivanti da due entità (Telecom Italia Capital S.A., Telecom Italia Finance S.A.).

[GRI 102-8a] [GRI 102-8c] Dipendenti per tipologia di contratto, impiego e genere.

	2019		2018		2017	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Totale a tempo Indeterminato	34.644	20.456	36.787	20.963	38.107	21.184
di cui Full Time	33.247	13.347	35.289	13.615	36.559	13.907
di cui Part Time	1.397	7.109	1.498	7.348	1.548	7.277
Totale a tempo Determinato	48	45	77	74	68	70
di cui Full Time	7	7	6	5	4	2
di cui Part Time	41	38	71	69	64	68

[GRI 102-8a] [GRI 102-8d] Dipendenti a payroll e lavoratori con contratto di somministrazione per genere.

	2019		2018		2017	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Dipendenti a payroll	34.692	20.501	36.864	21.037	38.175	21.254
Lavoratori con contratto di somministrazione	5	0	0	0	0	0

[GRI 102-8b] Dipendenti per area geografica e per genere

	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Uomini	29.599	5.094	34.693	31.788	5.076	36.864	33.208	4.967	38.175
Donne	15.662	4.838	20.500	16.217	4.820	21.037	16.481	4.773	21.254
Totale	45.261	9.932	55.193	48.005	9.896	57.901	49.689	9.740	59.429

[GRI 102-8] Dipendenti di fornitori che lavorano presso le sedi del Gruppo e le cui attività rientrano nel core business di TIM¹

	2019	2018	2017
FTE esterni on site	528	569	631

[GRI 401-1a]² Numero totale e tasso di nuove assunzioni per fascia d'età

	2019		2018		2017	
	n°	%	n°	%	n°	%
<30	1.512	2,67%	1.506	2,60%	1.355	2,20%
>=30; <=50	1.373	2,42%	1.398	2,40%	1.022	1,70%
>50	87	0,15%	59	0,10%	64	0,10%

[GRI 401-1a] Numero totale e tasso di nuove assunzioni per genere

	2019		2018		2017	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomo	1.621	2,86%	1.548	2,60%	1.310	2,20%
Donna	1.351	2,38%	1.415	2,40%	1.131	1,90%

[GRI 401-1a] Distribuzione delle assunzioni per area geografica

	2019		2018		2017		Variazione (2019/2018)
	n°	%	n°	%	n°	%	
Italia	407	0,86%	374	0,80%	336	0,70%	33
Estero	2.565	26,33%	2.589	26,30%	2.105	21,50%	(24)
Totale	2.972	5,24%	2.963	5,00%	2.441	4,00%	9

[GRI 102-8] Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per area geografica

	2019		2018		2017		Variazione (2019/2018)
	n°	%	n°	%	n°	%	
Italia	45.261	82%	49.167	83%	50.652	84%	(3.906)
Estero	9.932	18%	9.827	17%	9.780	16%	105
Totale	55.193		58.994		60.432		(3.801)

¹ Le uniche operazioni di core business che fanno ricorso a un rilevante apporto del lavoro di dipendenti di fornitori presso le sedi aziendali sono relative allo sviluppo di piattaforme informatiche. I dati nella tabella si riferiscono esclusivamente a questa realtà.

² Le tabelle relative ai KPI [GRI 401] espongono percentuali calcolate ciascuna in base alla consistenza media relativa al perimetro indicato.

[GRI 401-1b] Numero cessazioni e tasso di turnover per genere

	2019		2018		2017	
	n°	%	n°	%	n°	%
Uomo	3.789	6,7%	2.858	4,8%	2.539	4,2%
Donna	1.891	3,3%	1.633	2,8%	1.698	2,8%

[GRI 401-1b] Numero cessazioni e tasso di turnover per fascia d'età

	2019		2018		2017	
	n°	%	n°	%	n°	%
<30	1.185	2,1%	1.251	2,1%	1.428	2,4%
>=30; <=50	1.713	3,0%	1.518	2,6%	1.434	2,4%
>50	2.782	4,8%	1.722	2,9%	1.375	2,3%

[GRI 401-1b] Numero cessazioni e tasso di turnover per area geografica

	2019		2018		2017	
	n°	%	n°	%	n°	%
Domestic	3.156	6,7%	2.046	4,2%	1.790	3,6%
Brasile	2.520	26,5%	2.412	25,0%	2.427	18,8%

[GRI 401-3] Congedo parentale

	2019		2018		2017	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
[GRI 401-3b] Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per genere ¹	168	559	191	1.129	163	1.166
[GRI 401-3c] Dipendenti che sono rientrati dopo aver usufruito del congedo parentale per genere ²	*	*	162	445	156	1.158
[GRI 401-3d] Dipendenti al lavoro dopo un anno dal termine del congedo parentale	*	*	135	532	143	1.019
[GRI 401-3e] (return to work rate) Percentuale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo	*	*	99,4%	79,6%	95,7%	99,3%
[GRI 401-3e] (retention rate) Percentuale di dipendenti al lavoro dopo 12 mesi dal termine del congedo parentale sul totale dei dipendenti beneficiari del congedo	*	*	82,4%	84,7%	87,7%	87,4%

* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2020.

¹ Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza del rientro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui x è di fatto rientrato, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2018 ed è rientrato nel 2019, il suo rientro è comunque riportato nella colonna 2018. Questo è il motivo per cui i dati relativi alla colonna 2019 sono ancora parziali e quindi non ancora pubblicabili.

² Si noti che, nella rappresentazione tabellare, l'anno di pertinenza della persistenza al lavoro del dipendente x non è stato calcolato in base all'anno in cui di fatto x era a lavoro dopo 12 mesi dal congedo, ma in base all'anno in cui x ha preso il congedo. Quindi, se x ha preso il congedo nel 2017 e dopo 12 mesi era ancora a lavoro nel 2019, la sua persistenza al lavoro è comunque riportata nella colonna 2018. Non sapendo ancora chi, dei dipendenti che sono andati in congedo nel 2019, sarà ancora a lavoro dopo 12 mesi, non siamo ancora in grado di calcolare il dato relativo al 2018.

[GRI 403-2a] Infortuni e malattie professionali ¹

	2019		2018		2017	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Tasso di infortuni sul totale della forza lavoro* (numero infortuni su ore lavorate)	6,1	3,7	6,1	4,3	6,9	4,3
Tasso di giorni persi sulla forza lavoro* (giorni di infortunio su ore lavorabili)	0,2	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1
Tasso di assenteismo sul totale della forza lavoro** (totale ore di assenteismo su ore lavorabili)	6,8	11,8	5,5	10,8	5,6	9,4
Tasso di malattie professionali sul totale della forza lavoro* (numero casi su organico)	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0

*I somministrati non vengono considerati in questo tipo di rilevazione. In ogni caso nel 2019 i somministrati sono stati pari a 5.

** Il tasso di assenteismo viene calcolato tenendo in considerazione voci aggiuntive rispetto a quelle dell'indicatore GRI 403-2.

Nel 2019 nel Gruppo si sono verificati un totale di 432 infortuni, di cui 331 ascrivibili a uomini e 101 a donne.

[GRI 404-1] Di seguito si riportano dei focus per tipologia di formazione relativi al Gruppo TIM per l'anno 2019.

Negli anni 2018 e 2017 la rilevazione ha riguardato la sola TIM S.p.A., qui sotto comunque riportata per possibilità di confronto.

Ambiente 2019 – Gruppo TIM

Ore totali	9.713
% su ore totali formazione	0,7%

Ambiente – TIM S.p.A.

	Ore Totali	Copertura ¹
Anno 2018	9.508	9,2%
Anno 2017	9.017	7,0%

Salute e sicurezza 2019 – Gruppo TIM

Ore totali	131.989
% su ore totali formazione	9,1%

Salute e sicurezza – TIM S.p.A.

	Ore Totali	Copertura
Anno 2018	135.850	35,7%
Anno 2017	164.924	42,7%

¹ Il dato ricomprende un infortunio occorso nel 2018 e presente nel 2019 senza soluzione di continuità.

Anticorruzione 2019 – Gruppo TIM

Ore totali	10.456
% su ore totali formazione	0,7%

Anticorruzione – TIM S.p.A.

	Ore Totali	Copertura
Anno 2018	149	0,5%
Anno 2017	16.624	73,6%

Diritti Umani 2019 – Gruppo TIM

Ore totali	1.791
% su ore totali formazione	0,1%

Diritti Umani – TIM S.p.A.

	Ore Totali	Copertura
Anno 2018	3.284	1,8%
Anno 2017	3.883	7,9%

Privacy 2019 – Gruppo TIM

Ore totali	26.489
% su ore totali formazione	1,8%

Privacy – TIM S.p.A.¹

	Ore Totali	Copertura
Anno 2018	13.371	24,4%

Formazione Totale - TIM S.p.A.

	Ore Totali	Copertura ²
Anno 2018	1.249.089	100,4 %
Anno 2017	1.317.426	97,9%

¹ La rilevazione per la sola formazione Privacy è partita dal 2018 in TIM S.p.A.; non esiste, quindi, il dato 2017.

² La copertura si riferisce al dato percentuale di partecipanti rispetto alla consistenza del personale al 31.12, cioè quante risorse in percentuale hanno partecipato ad almeno un evento formativo.

[GRI 405-2] Rapporto donna/uomo per salario base e rapporto donna/uomo per remunerazione, suddivisi per ciascuna categoria professionale¹

Gruppo TIM		2019	2018	2017
Dirigenti	RAL	0,93	ND	ND
	RGA	0,93	ND	ND
Quadri	RAL	0,95	ND	ND
	RGA	0,93	ND	ND
Impiegati	RAL	0,84	ND	ND
	RGA	0,84	ND	ND

Domestic		2019	2018	2016
Dirigenti	RAL	0,93	ND	ND
	RGA	0,94	ND	ND
Quadri	RAL	0,95	ND	ND
	RGA	0,93	ND	ND
Impiegati	RAL	0,92	ND	ND
	RGA	0,92	ND	ND

Brasile		2019	2018	2017
Dirigenti	RAL	0,87	0,80	0,77
	RGA	0,83	0,80	0,85
Quadri	RAL	0,95	0,96	0,95
	RGA	0,96	0,96	0,95
Impiegati	RAL	0,69	0,70	0,67
	RGA	0,69	0,70	0,67

RAL = Retribuzione Annuale Lorda, costituita dalla retribuzione fissa ricorrente.

RGA = Retribuzione Globale Annuale, costituita dalla Retribuzione Annuale Lorda + bonus erogati nell'anno di riferimento (i bonus possono riferirsi ai sistemi di incentivazione individuali o collettivi, o a titolo di special awards o a titolo di politica meritocratica).

Rapporto retribuzione donna-uomo a livello Paese (RGA)		2019	2018	2017
ITALIA		0,81	ND	ND
BRASILE		0,62	ND	ND

¹ Per gli anni 2017 e 2018, oltre a Brasile, sono stati forniti dati relativi a TIM SpA, disponibili, per confronto, sul sito internet di Gruppo www.telecomitalia.com, sezione sostenibilità

Risultati 2019 e Obiettivi 2020

Tim S.P.A.

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2019	Consuntivo 2019	Status target 2019*	Target 2020
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione in tema di salute, sicurezza e ambiente	Ore di formazione	90.000	113.135	●	ND
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione-Ore di formazione pro capite	Ore di formazione	30	24,13	●	28
RISORSE UMANE FORMAZIONE	Formazione - coverage (percentuale di persone che hanno partecipato ad almeno un intervento formativo sul totale popolazione)	%	98	94,10	●	95
RISORSE UMANE INFORTUNI	Infortuni verificatisi per 100 lavoratori	Numero	0,90	0,90	●	0,85
RISORSE UMANE ENGAGEMENT SURVEY	Maggiorazione percentuale engagement index rispetto al risultato rilevazione 2019	%	ND	ND	ND	

TIM Brasil

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2019	Consuntivo 2019	Status target 2019*	Target 2020
RISORSE UMANE	Ore totali di formazione	Numero	613.581	363.623	●	856.079
RISORSE UMANE	Percentuale di nuovi assunti che hanno ricevuto formazione sulla sostenibilità sul totale dei nuovi assunti	%	90	93	●	90

Clienti

La Customer Satisfaction

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato tema materiale la relazione del Gruppo verso la propria clientela.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] Il mercato delle telecomunicazioni è sempre più caratterizzato da una forte competitività e dalla digitalizzazione che, insieme alla semplificazione ed al rispetto delle aspettative dei clienti in termini di contenuti e servizi, costituiscono gli elementi chiave dell'arena competitiva.

Tutto ciò spinge le aziende a modificare i propri modelli di business e l'esperienza del cliente (la *customer experience*) è diventata la leva per competere, l'attività principale degli attori che conquistano la leadership di mercato nel posizionamento strategico. Una *customer experience* d'eccellenza è il fattore guida su cui puntare per far crescere la fedeltà, aumentare il valore percepito della marca ed attrarre nuovi clienti.

In questo contesto, TIM ha avviato un processo di trasformazione focalizzato sul miglioramento della *customer experience* ed il rafforzamento della relazione con la marca. "TIM around the Customer" (TIM intorno al cliente) è il progetto che comprende le diverse iniziative basate sulla trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente. In quest'ambito sono stati avviati i piani di miglioramento con azioni mirate e diverse iniziative che, con l'obiettivo di una trasformazione della cultura, coinvolgono tutti i dipendenti con modalità innovative: "make the difference" (fai la differenza), "idea sharing" (condivisione delle idee) ed una "fiction" sulla *customer experience* (dove i dipendenti sono i protagonisti).

Per guidare questa trasformazione TIM ha sviluppato un ampio sistema di ascolto, che rilevi la *customer experience* nei diversi "momenti della verità" del *customer journey*¹, ad esempio: la navigazione sul web, l'acquisto di un servizio, la chiamata al *customer care*, la segnalazione di un guasto, i *post* sui social.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] Tra i sondaggi riveste una particolare importanza il monitoraggio del *Customer Satisfaction Index* (CSI, indice di soddisfazione del cliente) – basato sullo standard ACSI (*American Customer Satisfaction Index*) – che ha l'obiettivo di rilevare la qualità percepita dai clienti TIM e dai clienti dei principali concorrenti. Il monitoraggio del CSI ha conseguito l'attestazione di conformità alla norma UNI 11098:2003 ed è inserito nel sistema d'incentivazione manageriale (*Management By Objectives*) e collettivo.

I risultati del CSI nel 2019 sono in miglioramento rispetto ai livelli elevati registrati nel 2018 (71,40, +0,3% rispetto al 2018)². In particolare, sul consumer fisso banda larga (broadband), l'incremento del CSI rispetto al 2018 è stato del 3,1%, grazie alle azioni di miglioramento con impatto positivo sull'esperienza dei clienti. Sul mobile, TIM resta leader tra gli operatori "tradizionali". Il legame mostrato dai clienti nei confronti del Gruppo è evidenziato anche dall'elevata propensione alla fidelizzazione in un contesto sempre più competitivo, dove l'esperienza del consumatore si arricchisce attraverso il confronto sui diversi mercati.

La sempre maggiore focalizzazione di TIM sul "miglioramento continuo" dei processi e della *customer experience* ha riscontro anche dai risultati del *Net Promoter Score* (NPS) rilevati dai clienti che parlano con il servizio di assistenza telefonica e che si confermano ampiamente positivi (NPS superiore a 10)³.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In *Brasile*, nel 2019 TIM Participações ha confermato i sensibili investimenti per l'evoluzione dell'ambiente digitale, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la *customer experience*. Infatti, ha arricchito ancora il canale della "My TIM App" che, a dicembre 2019, ha registrato 9,9 milioni di utilizzatori unici trimestrali e 51 milioni di accessi al mese.

Il canale "My TIM App" ha continuato il processo di evoluzione, focalizzato sul miglioramento delle prestazioni e l'arricchimento del portafoglio dei servizi, come evidenziato dalle seguenti iniziative:

- SQUAD: inizio del lavoro agile nell'agosto 2019 per lo sviluppo ed il monitoraggio delle nuove funzionalità e i miglioramenti dei canali digitali;

¹ Il *customer journey* è l'insieme delle esperienze che un cliente vive nell'interazione con un'azienda per un'esigenza specifica, dal primo contatto con l'azienda, su un determinato canale, fino a quando - attraversando uno o più punti di contatto forniti dall'azienda o da altri consumatori - raggiunge o meno il risultato atteso.

² Per la clientela consumer mobile+fisso broadband, il CSI nel 2017 è stato pari a 71,80 e nel 2018 a 71,20.

³ Il *Net Promoter Score* (NPS) è un indicatore fondato su standard internazionali ed utilizzato in diversi settori industriali. L'NPS è basato sulla raccomandabilità dell'operatore in relazione all'esperienza vissuta. In una scala da 0 a 10, si definiscono "promotori" i clienti che esprimono i voti 9 o 10, "detrattori" quelli che forniscono un voto da 0 a 6, mentre i restanti clienti si considerano "passivi" e non concorrono all'NPS. L'NPS è calcolato come differenza tra la percentuali dei "promotori" e quella dei "detrattori".

- My TIM App: pianificazione strutturata delle azioni, sia al fine di diffondere l'app ai nuovi clienti sia per avviare un nuovo canale di comunicazione in-app e coinvolgere chi è già utente ("Fique por Dentro" - analogo alle storie di Instagram);
- My TIM Website: conclusione della migrazione delle funzioni principali a una nuova versione che permette un comportamento reattivo (processo avviato con clienti prepagati nel 2017);
- Captive Meu Plano (Cattura il mio piano): rilancio della piattaforma del canale web focalizzata sul segmento prepagato, ristrutturazione con miglioramenti dell'usabilità e lancio di nuove funzioni;
- Naked portal: miglioramenti dell'utilizzo come canale digitale del self-provisioning (auto fornitura) dei clienti.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM Participações si relaziona con la propria clientela anche via twitter, facebook e instagram (quest'ultimo avviato nel marzo 2019, a fine dicembre 2019 ha avuto più di 245.000 followers e oltre 27.000 commenti). A dicembre 2019, "@TIMBrasil" (<http://twitter.com/TIMBrasil>) ha contato oltre 755.000 followers e la sua pagina facebook (www.facebook.com/timbrasil) oltre 2,8 milioni di likers.

Nel 2012 TIM Participações ha attivato un ulteriore canale, "@TIM_AJUDA" (https://twitter.com/TIM_AJUDA), che permette di comunicare con i clienti via twitter. A dicembre 2019 questo canale ha avuto oltre 276.000 followers e più di 248.000 tweet.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] TIM Participações effettua tre tipologie d'indagini di soddisfazione della clientela, condotte su base nazionale:

- l'indagine relativa sia alla clientela consumer propria sia alla clientela consumer dei competitor - condotta "a caldo" ogni mese da giugno 2017 (panel online), con consolidamento dei dati ogni trimestre - la quale misura la soddisfazione generale dei clienti nei confronti dell'Azienda e dei suoi punti di contatto (ad es. le strutture di vendita, i call center, i canali digitali, la copertura e la qualità della rete tecnica e, per quanto riguarda le connessioni internet, i piani tariffari e le offerte, la fatturazione)¹;
- il Call Center Satisfaction Survey, condotto una volta al mese "a freddo" tramite interviste telefoniche, attraverso il coinvolgimento dei propri clienti mobili aziendali che hanno chiamato i call center negli ultimi 15 giorni. Dal 18 giugno 2018 è stata ridotta la dimensione del campione di detta indagine ed il pubblico target, circoscrivendola al post-pagato ed ai call center dedicati alle aziende e, dal 19 gennaio 2019, l'indagine si è focalizzata solo ai call center dedicati alle aziende;
- Il Call Center Transactional Survey, oggi il principale canale per i sondaggi dei call center in quanto copre tutte le attività di contatto con la clientela (front end). Si tratta di un sondaggio transazionale perché i clienti mobili di TIM (che utilizzano i servizi erogati tramite i canali prepagato, post-pagato e "controllo"², oltre le aziende) valutano il call center subito dopo il "contatto", tramite IVR (Interactive Voice Response, ovvero la risposta vocale interattiva).

Tipologia di indagine in TIM Participações,	2019	2018	2017
Clientela consumer (*)	7,34	7,08	6,95
Call center della telefonia mobile consumer(**)	N/A ³	7,05	7,81
Call center della telefonia mobile business(***)	6,42	6,95	7,03
Call center transazionali della telefonia mobile consumer(****)	7,45	6,15	5,84
Call center transazionali della telefonia mobile business(****)	7,72	6,17	5,56

(*) Indice medio, su scala da 0 a 10.

(**) Indice di soddisfazione media della clientela mobile consumer, su scala da 0 a 10.

(***) Indice di soddisfazione media della clientela mobile business, su scala da 0 a 10.

(****) Indice di soddisfazione media della clientela mobile consumer su una scala da 0 a 10.

(*****) Indice di soddisfazione media della clientela mobile business su una scala da 0 a 10.

¹ Si tratta di un gruppo di partecipanti selezionati e che hanno accettato di fornire informazioni a intervalli specificati per un lungo periodo di tempo.

² È un pacchetto di servizi offerto da TIM, che ha la caratteristica principale di un importo fisso mensile.

³ L'Azienda ha deciso di sospendere questo sondaggio nel dicembre del 2018 e mantenere quello transazionale (call center transazionali della telefonia mobile clienti consumer), perché più vicino alla realtà, in quanto eseguito subito dopo il contatto telefonico del cliente (il sondaggio sospeso, invece, era seguito fino a quindici giorni dopo il contatto).

[GRI 102-43] [GRI 102-44] **L'utilizzo dei social network nel customer care**

Negli ultimi anni la *Customer Relationship Management* di TIM si è orientata sempre più verso il presidio delle nuove piazze digitali individuando, nel monitoraggio e nella gestione dei contatti di *caring* pervenuti sui *social network* (twitter e facebook), il futuro dell'assistenza, la cura e la fidelizzazione della propria clientela.

Sin dal 2010 TIM ha avviato il progetto *caring on social media* e, nel corso degli anni, ha costruito un nuovo rapporto con il cliente digitale di telefonia mobile e fissa, rafforzando la sua fiducia attraverso la re-ingegnerizzazione e rivisitazione dei processi, lo sviluppo di sistemi per la gestione, l'ampliamento degli orari di presidio, la realizzazione degli investimenti nella formazione degli operatori (agent) dedicati al *social caring*.

Ai progetti già avviati nel 2017, volti sia a migliorare il servizio erogato sia a monitorare la qualità, nel 2018 TIM ha potenziato il proprio modello operativo attraverso l'utilizzo di una nuova piattaforma di strumento sociale (*social tool*), per la gestione integrata di tutti i punti di contatto (*touch point*), portando un ulteriore sviluppo nelle funzionalità dell'operatore e nel controllo dei principali indicatori di performance.

TIM conferma la strategia fortemente orientata alla digitalizzazione ed innovazione, proponendo anche nuovi canali di *digital caring* vantaggiosi per i clienti, i quali ricevono risposte personalizzate e veloci che migliorano la *customer experience*, la fidelizzazione e l'impegno (*engagement*).

Al 31 dicembre 2019, il team *social caring* di TIM ha gestito 557K conversazioni di *caring* sulla pagina facebook e 68K su twitter; in particolare, la domanda di *caring* della clientela facebook si è attestata a 156K conversazioni sulla pagina pubblica e 401K tramite messaggi privati. I principali motivi di contatto della clientela *digital* sono stati relativi a richieste di chiarimenti di natura commerciale, amministrativa ed assistenza tecnica.

Questo ha permesso a TIM, anche nei primi mesi del 2019, di consolidare il proprio ruolo di primo piano nei *social network* e anche la leadership digitale nelle classifiche preparate da Socialbaker; infatti, TIM si è posizionata sempre nei primi posti come brand a livello Italia in termini di tempo di risposta e tasso di risposta dei canali social (indicatore AMIQ¹, parametro calcolato considerando il rapporto tra numero di post pubblici gestiti e il tempo di risposta da parte del brand nell'arco di 24 ore).

Significativo anche il contributo dei *social network* di TIM a valorizzare e promuovere le tante iniziative a carattere sociale, culturale ed innovativa, come quelle riguardanti il Mausoleo di Augusto, la diffusione dei primi risultati del progetto TIMHitech 5G, i numerosi temi sociali (in particolare quelli curati dalla Fondazione TIM, il supporto alla comunicazione dei progetti di *Corporate Social Responsibility* (ad es., la Scuola Digitale TIM e TIMSostiene).

Tutto ciò ha permesso a TIM di consolidare la propria posizione al vertice delle varie *community*, create nei diversi *social network* (facebook, twitter, instagram, youtube) riguardanti i suoi principali brand: TIM, TIM Business, TIMvision, TIMmusic, Working Capital, con oltre 3,9 milioni tra *likers* e *followers*.

Da luglio 2018, attraverso il canale di *Instant Messaging* presente nella nuova versione dell'app MyTIM, i clienti consumer fisso e mobile hanno la possibilità di interagire con il servizio clienti in modo intelligente (*smart way*); dal 1° Gennaio al 31 dicembre 2019, il team di customer care digitale ha gestito 2,4 milioni di conversazioni tramite *Instant Messaging*.

Da novembre 2018 TIM fornisce anche il nuovo canale di assistenza al cliente, whatsapp (primo operatore telefonico in Italia ad offrire questo servizio). Inizialmente tale servizio di assistenza è stato riservato ai clienti TIM Pay, lo strumento di pagamento che integra il servizio telefonico con la soluzione innovativa di "mobile banking" (il cliente TIM Pay può ricevere assistenza dedicata su tutti i servizi TIM fissi e mobili), è stato esteso anche alla clientela con abbonamento agevolato (clienti sordi e ciechi²). In futuro, l'assistenza whatsapp sarà progressivamente estesa ad altri clienti e/o servizi quali, ad esempio, l'invio delle fatture, la notifica di scadenze di pagamento e molte attività di cortesia. Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019, il team di customer care digitale ha gestito 25K conversazioni tramite il canale whatsapp.

¹ *Answered Minus Ignored Questions* (domande con risposta meno domande ignorate).

² Delibera AGCom n. 46/17/CONS.

[GRI 102-43] [GRI 102-44] **Coinvolgimento degli operatori dei call center**

Nel 2019 le attività che hanno coinvolto gli operatori dei call center si sono mosse seguendo il percorso strutturato negli anni precedenti, relativo al miglioramento della conoscenza di base e del processo di erogazione dell'informazione/formazione tramite il portale TUO (acronimo di Trova, Usa ed Organizza).

In particolare, le azioni più rilevanti hanno riguardato:

- la strutturazione di corsi ad hoc per gli addetti interessati mediante le aule virtuali;
- la realizzazione d'indagini di verifica dell'apprendimento, con cadenza mensile o in base ad esigenze particolari, con eventuali interventi di recupero formativo focalizzati sulle realtà più critiche;
- la diffusione informativa delle novità più rilevanti mediante le *newsletter* consumer fisso e mobile;
- la pubblicazione di pagine di riepilogo e di tabelle dinamiche sui temi più importanti;
- l'aumento delle informazioni inviate via e-mail ai clienti, a supporto dei contatti con gli stessi.

Inoltre, come assoluta novità del 2019, sulla struttura consolidata delle conoscenze di base (knowledge base), è stata attivata una *gamification*¹ settimanale per gli agenti, con la finalità di rendere più efficaci, tramite la dinamica ludica, i *refresh* informativi, evitando nel contempo azioni noiose e ripetitive e il conseguente sovraccarico cognitivo.

Area self

Nel corso del 2018 TIM ha introdotto delle azioni per sensibilizzare e favorire l'utilizzo più ampio dell'area privata MyTim del sito tim.it, al fine di poter inoltrare in modo semplice e diretto - tramite registrazione - alcune tipologie di richieste (oggetto di ulteriore sviluppo).

Ciò consente ai clienti di evitare l'inoltro di richieste in modalità scritta, con risparmio di costi e di tempo, e poter monitorare lo stato di avanzamento della lavorazione. Alcune tipologie di richieste, come ad esempio la domiciliazione bancaria, consente l'evasione immediata della domanda attraverso la lavorazione automatica.

PEDIUS - Gestione chiamate non udenti

Oltre al nuovo canale whatsapp, anche nel 2019 i clienti non udenti hanno potuto avvalersi del servizio PEDIUS, il quale permette l'accesso ai *call center* di TIM, aggiungendosi ai canali abituali. Il servizio, partito in fase sperimentale nel 2014:

- è disponibile nelle memorie (store, sia apple sia android) per tutti i clienti;
- ha l'obiettivo di garantire che il contatto in entrata) sia accessibile anche a clienti non udenti, tramite un'applicazione che permette di effettuare normali telefonate utilizzando le tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-44] **Customer Satisfaction nei sistemi d'incentivazione**

Nell'ambito dei sistemi d'incentivazione manageriale di TIM (*Management by Objectives*) e collettiva (premi di risultato) vi è la presenza di obiettivi legati agli indicatori di customer satisfaction, in coerenza con il piano industriale di periodo. Gli obiettivi sono composti da più piste corrispondenti ai diversi segmenti di mercato. Ulteriori dettagli sono disponibili nel paragrafo "Le persone di TIM" del presente report.

¹ Consiste nell'applicazione di elementi tipici del gioco (ad esempio punteggio, concorrenza con altri, regole di gioco) ad altre aree di attività, in genere come tecnica di marketing online per incoraggiare il coinvolgimento con un prodotto o servizio.

Procedure di conciliazione

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato tema materiale la relazione del Gruppo verso la propria clientela.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] La procedura di conciliazione fra TIM e le Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo quadro, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie telefoniche, è stato il primo esempio di conciliazione paritetica in Italia (diventato operativo nel 1993 in tutto il territorio nazionale). Nel 2011 il Parlamento Europeo ha riconosciuto "la conciliazione paritetica italiana" quale esempio di migliore prassi basata su un protocollo sottoscritto da Azienda ed Associazioni dei consumatori, in cui l'Azienda s'impegna ad attivare una procedura alternativa di risoluzione delle controversie che possono sorgere tra azienda e consumatore, le cd. "*Alternative Disputes Resolution*" (ADR). A dicembre 2019 l'accordo di conciliazione è stato sottoscritto da ventidue Associazioni dei consumatori, di cui diciannove iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU), l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori - presieduto dal Ministero dello Sviluppo Economico - con il compito di contribuire al miglioramento del livello di soddisfazione del consumatore.

L'entrata in vigore del D.Lgs. n.130/2015 nel 2016, che ha recepito la Direttiva europea n.2013/11/UE, il legislatore italiano ha effettuato un'importante scelta annoverando le «conciliazioni paritetiche» tra le procedure ADR, riformando in maniera completa l'originario art.141 del Codice del Consumo. In forza di tale nuovo assetto normativo europeo e nazionale, la procedura di conciliazione paritetica TIM-Associazioni dei consumatori è stata:

- riconosciuta "Organismo ADR" in quanto in possesso dei requisiti di stabilità, efficienza ed imparzialità richiesti dal quadro normativo;
- iscritta nell'elenco degli Organismi ADR riconosciuti, istituito dall'AGCom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) il 30 giugno 2017.

Alla base della diffusione e successo della procedura di conciliazione c'è la:

- gratuità del modello;
- velocità del processo;
- obbligatorietà del ricorso alla conciliazione come presupposto di procedibilità alla domanda giudiziale.

Il successo della conciliazione è anche da ricondurre alle buone relazioni costruite e mantenute negli anni con le Associazioni dei consumatori che, in qualità di stakeholder dell'Azienda, assumono un ruolo di portavoce delle tematiche critiche per i consumatori, alimentando da sempre un patrimonio d'informazioni utili per l'azienda.

A seguito della costituzione dell'Organismo ADR, è stato rivisto il Regolamento di Conciliazione paritetica e le modalità applicative del protocollo unitario di conciliazione istituito tra TIM e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU. Il protocollo, definito unitario poiché base comune anche per gli altri operatori di telefonia (Vodafone, WindTre, Fastweb), racchiude le procedure e le indicazioni normative da applicare al fine di garantire un'armonizzazione generale proficua per il consumatore finale. L'Organismo ADR, istituito in conformità a quanto previsto dall'art. 141 ter del Codice del Consumo, è costituito presso la sede TIM.

Sempre con l'obiettivo di coniugare al meglio e in modo più efficace gli interessi dell'azienda con i bisogni dei Consumatori, entro il 2020 sarà avviato un nuovo accordo di collaborazione (già presentato in parte a loro nel dicembre 2019) con alcune delle principali Associazioni, ritenute tra le più collaborative, partecipative e maggiormente presenti ai tavoli sulle comunicazioni elettroniche. A tal riguardo, grazie all'accordo, grande risalto alla possibilità di rafforzare il dialogo sulle tematiche di contesto più delicate per il consumatore, come la nuova tecnologia 5G. In aggiunta, sempre rafforzando lo spirito di massima intesa tra le Associazioni e l'Operatore, è garantito un nuovo canale dedicato alla gestione dei reclami presentati dal consumatore alle Associazioni dei consumatori e rivolti a TIM.

Dal 2009, in ottemperanza agli impegni volontariamente assunti e approvati dall'AGCom nel 2008, TIM ha avviato la gestione delle domande di conciliazione anche presso le sedi dei Co.Re.Com (Comitati Regionali delle Comunicazioni) e delle Camere di Commercio (fino a giugno 2018), replicando il modello organizzativo applicato con successo per la conciliazione paritetica. In questo modo, i clienti possono rivolgersi, a loro scelta, alle Associazioni dei consumatori oppure avvalersi del percorso alternativo presso i Co.Re.Com, per risolvere le controversie con l'Azienda in via extragiudiziale.

AGCom, con la Delibera 203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", da luglio 2018 ha introdotto il nuovo sistema di gestione delle

conciliazioni “ConciliaWeb” sviluppato dall’Autorità che ha sviluppato le modalità di presentazione e gestione on-line dell’evento conciliativo per i clienti.

Al di là della scelta della procedura da parte del cliente, il principio alla base della conciliazione è sempre l’attenzione alle esigenze del cliente, così da poter ricostruire una buona relazione tra il cliente e l’Azienda.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Ad oggi il modello della conciliazione ha raggiunto risultati qualitativi e numerici elevati; in particolare, nel 2019 il ricorso al canale dei Co.Re.Com ha continuato a registrare numeri notevoli, in quanto ha interessato il 72,5% delle conciliazioni discusse mentre il canale paritetica ha riguardato il 27,5% delle domande discusse (non è più attivo il canale Camere di Commercio, chiuso nel luglio 2018).

Nel 2019 l’istituto della conciliazione ha confermato il trend positivo degli anni precedenti (pur con l’aumento significativo del numero di pratiche discusse pari a 68.465, più 16,4% rispetto al 2018); infatti, è stato conciliato:

- il 97% delle domande di conciliazione paritetica (18.249 conciliate su 18.820 discusse), percentuale stabile anno su anno nonostante sia stato registrato un aumento delle domande discusse anche quest’anno (+11,6% rispetto al 2018);
- l’83,3% delle domande discusse presso i Co.Re.Com (41.372 conciliate su 49.645 discusse). Tale percentuale si è mantenuta su elevati livelli anche nel 2019, pur considerando l’aumento del 19,5% delle pratiche discusse rispetto all’anno precedente (41.554 nel 2018).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] A supporto dell’attività di conciliazione, TIM ha promosso:

- i seminari e le iniziative di formazione condivisa che vedono il coinvolgimento del personale dedicato di TIM, dell’AGCom, dei Co.Re.Com e delle Associazioni dei Consumatori;
- i dibattiti, i convegni, le interviste e le altre iniziative di divulgazione con la partecipazione del Vertice aziendale per la diffusione di un corretto approccio culturale al tema.

La conciliazione si sta diffondendo sempre di più tra la clientela, anche per la:

- migliore conoscenza della procedura (sia paritetica sia conciliaweb), considerata rapida, veloce ed economica per la risoluzione delle controversie;
- crisi economica che spinge a ricorrere alla conciliazione anche per importi marginali;
- capillare presenza territoriale dei Co.Re.Com e delle diverse Associazioni dei Consumatori, in grado di avvicinare lo strumento conciliativo sempre più alle necessità locali dei consumatori.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] In **Brasile** TIM Participações ha stretti rapporti con le Agenzie che sono parte del Sistema di protezione dei Consumatori, come i Ministeri, i Difensori Pubblici e le entità di protezione civile legittime, le quali promuovono la cultura delle buone relazioni tra le aziende ed i loro clienti, compresi il SENACON¹ ed i PROCONS²; TIM Participações partecipa anche al Forum della Conciliazione, il quale promuove il dialogo tra le aziende e le Agenzie di Protezione dei Consumatori, con lo scopo di risolvere le controversie, gestire i workshops con le Autorità di protezione dei consumatori per i dipendenti delle aziende, partecipare agli eventi esterni al fine di migliorare la qualità del servizio offerto alla propria clientela.

TIM Participações è l’operatore brasiliano con il penultimo numero di reclami nei PROCONS che fanno parte del SINDEC, il Sistema Informativo Nazionale di Difesa del Consumatore (fonte: rapporto ufficiale SINDEC di SENACON).

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Nel 2014 SENACON ha lanciato la piattaforma Consumidor.Gov.br per mediazione dei conflitti, la quale agevola la soluzione delle lamentele dei clienti e semplifica il lavoro dei PROCONS. TIM Participações è stata una delle prime aziende ad aderire alla suddetta piattaforma, attraverso la quale i clienti possono anche comunicare se la lamentela è stata risolta o meno e la qualità della risposta fornita dall’azienda. Nel 2019 il punteggio medio di soddisfazione dei clienti di TIM Participações, che hanno utilizzato la piattaforma, è stato di 4 su una scala da 1 a 5.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Sempre nel 2014, a seguito di una risoluzione ANATEL, TIM Participações ha costituito il proprio Consiglio degli Utenti (Users Council), il quale ha lo scopo di proporre le soluzioni che migliorano la qualità dei servizi forniti. Nel 2017 il Consiglio degli Utenti, insieme al dipartimento di Difesa Pubblica, ha creato un nuovo canale di conciliazione - Canal 0800 Defensoria Pública - che mira a ridurre le lamentele in tribunale, attraverso un canale diretto di comunicazione tra i Difensori Pubblici (Public Defenders) e TIM Participações. Nel 2018

¹ Segretariato Nazionale per la Protezione dei Consumatori.

² Programma di protezione dei consumatori.

questo canale è stato messo a disposizione dei dipartimenti della Difesa Pubblica delle capitali di 23 Stati brasiliani; nel 2019 l'obiettivo è stato di estenderlo alle principali città del Paese che hanno un ufficio di tutela dei consumatori all'interno del dipartimento di Difesa Pubblica.

Nel 2018 il Consiglio degli Utenti ha iniziato l'attività di divulgazione attraverso la quale i venditori dei negozi - dopo aver presentato i canali del servizio di TIM Participações - hanno iniziato a guidare i clienti a scaricare l'applicazione Consumidor.Gov.br sui loro smartphone; questa attività è già stata implementata in sei Stati e nel 2020 l'obiettivo è di estenderla in altri sei Stati. Inoltre, sono stati mantenuti i corsi di formazione per i dipendenti dei PROCONS ed i Difensori Pubblici riguardanti i servizi di TIM Participações (fatturazione, ricarica di crediti, piani), al fine di ridurre il numero di lamentele. In particolare, nella regione nord-orientale, i dipendenti dei PROCONS hanno iniziato a promuovere l'applicazione di TIM Participações *Meu TIM*.

Anche nel 2018 si è tenuto il Forum Nazionale dei Consigli degli Utenti, nel corso del quale è stata creata la "Lettera di Brasilia" di ANATEL: 42 proposte preparate dai Presidenti e Vicepresidenti dei Consigli degli Utenti delle società di telecomunicazioni, che le stesse s'impegnano ad osservare. Dopo aver risposto alle proposte, TIM Participações ha ricevuto un riscontro positivo sulle stesse da parte di ANATEL, la quale ha comunicato che:

- si attendeva l'adesione di TIM Participações alla maggior parte delle proposte, evidenziando che il "Consiglio degli Utenti di TIM è differenziato e pienamente funzionale";
- TIM Participações è stata l'azienda che ha registrato la più alta percentuale di adesione alle proposte (90,48%).

Per quanto riguarda l'accessibilità, nel 2019 TIM ha continuato a diffondere il Codice di Difesa del Consumatore in Braille e Libras (lingua dei segni brasiliana), attraverso il sito web del Consiglio degli Utenti e le riunioni del Consiglio. Il Consiglio degli Utenti ha anche lanciato la guida informativa per gli utenti dei servizi di telecomunicazione in versione digitale e Braille e ha promosso l'installazione dell'applicazione Giulia, che fornisce l'accessibilità ai non udenti ed è riconosciuta come un'azione sociale sia dalle agenzie per la protezione dei consumatori sia da altre agenzie pubbliche collegate al settore.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Anche nel 2019 TIM ha raggiunto ottimi risultati nel risolvere i reclami inviati dai PROCON: CIP (Lettera di Indagini Preliminari) pari al 79%; reclami motivati sono stati il 76% (fonte: Rapporto ufficiale SENACON).

Certificazioni

[GRI 102-12] Per le aree aziendali che hanno un impatto rilevante sui vari stakeholder, attraverso prodotti e servizi offerti, il Gruppo ha ottenuto e/o confermato le certificazioni che assicurano l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli stakeholder.

Si riportano le certificazioni conseguite e/o confermate al 31 dicembre 2019, riguardanti alcune attività e/o società del Gruppo:

- attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti: norma UNI EN ISO 9001;
- tutela degli aspetti ambientali: norma UNI EN ISO 14001;
- requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura: norma ISO/IEC 17025;
- salute e sicurezza sul lavoro: norma BS OHSAS 18001;
- servizi di Information Technology: norma ISO/IEC 20000-1;
- sicurezza delle informazioni: norma ISO/IEC 27001;
- gestione del rischio di sicurezza delle informazioni¹: norma ISO/IEC 27005;
- sistema di gestione per la prevenzione della corruzione attiva e passiva (ISO 37001);
- gestione efficiente dell'energia: norma ISO 50001;
- capacità di un data center a garantire la continuità dei servizi erogati: norma ANSI/TIA²-942;

¹ Supportando i requisiti di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) secondo ISO / IEC 27001.

² American National Standards Institute/Telecommunications Industry Association.

- sicurezza delle transazioni con carte di credito, di debito e protezione dei titolari di carte dall'uso improprio delle loro informazioni personali: standard PCI/DSS¹;
- possesso dei requisiti richiesti dall'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per ricoprire il ruolo di:
 - ✓ Gestore Accreditato per la Posta Elettronica Certificata;
 - ✓ Conservatore Accreditato per la custodia dei documenti informatici ai sensi del D.lgs. 82/2005;
 - ✓ Gestore accreditato delle identità digitali in ambito SPID (gestore di pubblico servizio) ai sensi del Regolamento UE 910/2014;
 - ✓ Prestatori di servizi Fiduciari Qualificati per l'emissione di validazione temporali elettroniche qualificate a norma eIDAS (Regolamento UE 910/2014).

In **Brasile**, in quanto richieste dall'ANATEL (Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni), l'Authority brasiliana delle telecomunicazioni, sono state conseguite anche le certificazioni per *KPI Survey Method Quality* relative all'intero Paese riguardanti:

- personal mobile service (TIM S.A.);
- switched fixed telephone service (TIM S.A.);
- multimedia communications services (TIM S.A.).

Informazioni dettagliate sulle certificazioni conseguite dalle diverse funzioni/società del Gruppo sono disponibili nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Protezione dei minori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 102-2b] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato tema materiale – per il Gruppo TIM – la protezione online dei minori (cyberbullismo, pedopornografia, gambling²).

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-2b] Le società del Gruppo hanno posto in essere numerose iniziative per la tutela dei minori da contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico (per esempio contenuti violenti, pornografici, razzisti o offensivi dei sentimenti religiosi, ecc.).

I servizi riservati agli adulti rientrano tra i servizi a valore aggiunto, detti anche premium o a contenuto, che possono essere forniti da TIM o anche da società esterne proprietarie dei contenuti, via SMS, MMS o in mobilità (WAP – wireless application protocol), che si possono attivare, ricevere e/o fruire sul telefonino, tablet e pc. La TIM card, già dalla sua attivazione, è abilitata a utilizzare i servizi a valore aggiunto con contenuto riservato agli adulti, ad esclusione delle TIM card intestate a minori ai quali sono disabilitati i servizi con contenuto riservato agli adulti.

Il Gruppo, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti; TIM aggiorna e comunica costantemente tali strumenti al cliente, attraverso i propri canali informativi (tra cui il servizio assistenza clienti 119 ed il sito web tim.it). Gli strumenti di protezione, attualmente a disposizione del cliente, sono:

- l'inserimento, nella *black list*, delle utenze mobili inibite all'accesso ai contenuti riservati agli adulti in maniera permanente;
- l'accesso ai contenuti riservati agli adulti, offerti sul portale mobile TIM (cd. "WAP TIM"), consentito esclusivamente attraverso la digitazione di un codice (PIN - personal identification number - riservato agli adulti) sul proprio terminale mobile, distinto da tutti gli altri codici utilizzati sul terminale stesso, al fine d'inibire l'accesso del minore ai suddetti contenuti. Il PIN riservato agli adulti è consegnato al cliente in modalità riservata, il quale ne è responsabile del corretto utilizzo e della custodia;
- limitatamente ai contenuti sensibili diversi da quelli riservati agli adulti, la facoltà del cliente di richiedere l'inserimento della propria utenza mobile nella *black list* in qualunque momento, attraverso gli usuali canali informativi di TIM.

Ulteriori informazioni, relative alle modalità di attivazione e disattivazione dei suddetti strumenti di protezione, sono disponibili sul sito tim.it, tramite il servizio di assistenza clienti 119 e presso i punti vendita TIM autorizzati.

La soluzione TIM-Protect è l'opzione esclusiva di TIM per la protezione totale dalle minacce nel web:

¹ Payment Card Industry Data Security Standard.

² Gioco d'azzardo.

- *parental control* (controllo dei genitori): protegge i giovani durante la navigazione in internet, filtra le ricerche web, avvisa in caso di comportamenti ritenuti pericolosi, permette di bloccare l'accesso a siti o app o limitarne l'uso (impostazione di un tempo massimo di utilizzo);
- *antifurto*: protegge il terminale da smarrimento e/o sottrazione, garantendo il controllo remoto con un semplice invio (blocco del terminale, localizzazione, cancellazione dati, notifica cambio SIM);
- *protection and privacy*: tutela gli accessi ai siti web di e-commerce, home banking e social media. Assicura la privacy filtrando le chiamate e i messaggi indesiderati;
- *antivirus*: gestisce il terminale in modo sicuro senza pregiudicare il funzionamento, proteggendolo durante l'utilizzo da virus malware¹ e da altre minacce.

L'Azienda sta continuando a focalizzare l'attenzione sul parental control, ampliando la gamma delle offerte dedicate ai più giovani (età inferiore a dodici anni) sempre con il servizio TIM Protect incluso, senza costi aggiuntivi. Inoltre, l'Azienda ha realizzato delle iniziative di co-marketing² con alcuni partner operanti nel segmento "bambini", particolarmente sensibili alla tematica della protezione dei minori. [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-2b] A fine dicembre 2019 sono risultati attivati 142.764 TIM Protect.

TIM cerca di evolvere il proprio portafoglio di offerta per rispondere alle esigenze dei clienti; tra l'altro, da maggio 2018 è a disposizione dei clienti anche un'offerta annuale con una licenza di TIM Protect.

TIM vuole anche aiutare i clienti ad utilizzare al meglio il servizio TIM Protect e, da ottobre 2018, ha messo a loro disposizione un numero verde, 800.500.500; in questo modo, un operatore può seguire il cliente passo dopo passo, offrendogli il massimo supporto all'installazione ed uso del servizio TIM Protect.

Dal 2 settembre 2019 TIM ha lanciato una nuova *landing page* (pagina di "atterraggio") del servizio TIM Protect, più chiara e semplice, per una migliore User Experience della propria clientela.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-2b] Con riferimento al contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici, dal punto di vista organizzativo, TIM ha individuato - all'interno della Direzione Security, nell'ambito della funzione Security Operations Center (SOC) - il ruolo di "Referente per la Polizia Postale".

Tale figura gestisce i rapporti ed i flussi informativi con la Polizia Postale³ e le Autorità competenti, ed ha il compito di coordinare, all'interno del Gruppo, il processo di gestione degli abusi (abuse management) nel rispetto del quadro legislativo di riferimento. Inoltre, TIM ha adottato un modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, vale a dire un modello di organizzazione e gestione volto a prevenire la commissione di reati che possono comportare una responsabilità della Società.

TIM ha messo in campo le risorse, le tecnologie, i processi e gli strumenti per la prevenzione ed il contrasto degli "abuse", ovvero di qualsiasi attività commessa in violazione delle regole comportamentali e legislative che disciplinano l'uso dei servizi di rete, dei sistemi informatici o dei mezzi di comunicazione in genere. Il SOC presidia le seguenti iniziative e attività:

- modulo di segnalazione, presente nel portale istituzionale e commerciale di TIM, che i clienti TIM o gli utenti esterni possono utilizzare per segnalare eventuali illeciti di natura pedopornografica riscontrati durante la navigazione in internet. La compilazione è guidata e la segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. Questa attività è gestita in collaborazione con la funzione Assurance Competence Center, in ambito Open Access/Wholesale, che riceve le segnalazioni e le inoltra al SOC per la gestione;
- gestione degli abuse desk, ovvero gruppi di gestione operativa degli abusi, differenziati per tipologia di servizio (creati in conformità alle normative nazionali e comunitarie relative alla protezione dei minori), la prevenzione della criminalità informatica e la lotta contro lo sfruttamento sessuale (pornografia minorile). Il compito degli abuse desk è raccogliere le segnalazioni degli utenti/clienti esterni su presunti illeciti informatici o la presenza di materiale pedopornografico sulle reti del Gruppo per poi indirizzarle alla funzione competente, con l'eventuale coinvolgimento delle Autorità interessate (attraverso il Referente per la Polizia Postale);
- filtering (filtraggio): in coerenza con il Decreto attuativo della Legge 38/2006 (Decreto Gentiloni), il quale definisce i requisiti tecnici degli strumenti di filtraggio che i fornitori di connettività alla rete internet devono utilizzare per

¹ Software creato per compromettere la sicurezza del computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole inglesi malicious e software.

² Accordo commerciale tra aziende che hanno lo stesso obiettivo, non sono in diretta concorrenza e decidono di coordinare le attività di marketing.

³ CNCPD - Centro Nazionale per il Contrasto della Pedopornografia Online, CNAIPIC - Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche.

impedire l'accesso ai siti segnalati dalla Polizia Postale tramite il CNCPO, TIM ha introdotto un sistema di filtraggio anche per i siti web esteri con contenuti pedopornografici;

- gambling (gioco d'azzardo): in ottemperanza alla legge 296/2006 art.1 co.50 - relativa al contrasto dell'evasione ed elusione fiscale nel settore del gioco - TIM, su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS) procede con il blocco delle risorse di volta in volta segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti;
- tabacchi (prodotti liquidi da inalazione senza combustione contenenti nicotina): in ottemperanza alla legge (296/2006 art.1 co.50-bis e 50-ter e decreto direttoriale attuativo n. 124538 del 15.11.2017, che integra le disposizioni dei decreti direttoriali attuativi del 2.01.2007, del 29.05.2007 e del 10.06.2008), su richiesta dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS), TIM procede con il blocco delle risorse di volta in volta segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti.

Inoltre, TIM partecipa alle seguenti iniziative:

- "GSMA – *Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content*", in ambito GSM Association, per le iniziative tecnologiche, di policy e comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- "*Alliance to better protect minors online*", piattaforma lanciata dalla Commissione Europea nell'ambito della strategia *Better Internet for Kids* ("BIK"), per la definizione e l'implementazione dei principi e tecnologie necessarie a rendere internet un ambiente sicuro per i minori;
- *Safer Internet Centre* (SIC) – Generazioni Connesse (centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di internet e tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione Europea - nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility* - e coordinato dal Ministero della Pubblica Istruzione Università e Ricerca Scientifica), di cui è membro dell'*Advisory Board*. Nel 2019 TIM ha proseguito la propria attività di educazione al digitale attraverso il progetto ScuolaDigitale TIM;
- "Convenzione per la realizzazione di un dispositivo di diffusione di allarme scomparsa minore" con il Ministero dell'Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza.

Il Gruppo ha inoltre attivato opportuni sistemi di filtraggio e prevenzione degli abusi anche per i servizi erogati in *Brasile* - immagini, sfondi, video in streaming, contenuti audio (podcast) insieme a brevi informazioni erotiche via SMS ed immagini via MMS (in collaborazione con un fornitore di contenuti). I clienti possono comprare i servizi con contenuti riservati agli adulti (sfondi, video, podcast) attraverso la pagina principale del portale WAP e, per accedere, devono cliccare su "ADULTO" (disponibile sulla pagina principale del portale), dichiarare di essere maggiorenni ed inserire la password. TIM Participações limita il portafoglio dei contenuti riservati agli adulti fino al livello 3.2 della classificazione internazionale.

Responsabilità di prodotto

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] L'analisi di materialità 2019 ha confermato come materiale il rapporto con i clienti che, per il Gruppo TIM, si declina anche attraverso la responsabilità dei prodotti e servizi offerti.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] TIM è principalmente un operatore di servizi di telecomunicazioni, i quali non costituiscono una minaccia per la salute fisica degli utilizzatori¹, e non produce gli apparati di telecomunicazioni che commercializza.

Per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi alle norme per la salute e la sicurezza, l'azienda si è dotata di:

- apposite strutture interne che effettuano i controlli sulla qualità entrante dei prodotti che commercializza (telefoni fissi e cordless², access gateway³, ecc.) sia in Italia sia nei centri di produzione dei fornitori all'estero;
- laboratori che effettuano i test sui prodotti commercializzati dal Gruppo, in particolare sulle emissioni elettromagnetiche dei dispositivi mobili⁴.

In tal modo, le eventuali non conformità dei prodotti sono rilevate prima dell'immissione sul mercato, in modo da escludere la possibilità che i prodotti non rispondenti ai requisiti essenziali delle Direttive Europee arrivino al cliente finale. I servizi resi alla clientela sono soggetti ai requisiti indicati nelle Carte dei Servizi e nelle Condizioni di Abbonamento, disponibili sul sito telecomitalia.com.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] [GRI 419] Nel corso di questo paragrafo sono riportate le valutazioni dell'approccio di gestione di ciascuno Standard sopra riportato con i relativi metodi utilizzati e risultati.

[GRI 416-1] TIM esegue, nei suoi laboratori, le attività di validazione per il soddisfacimento dei requisiti essenziali previsti dalle Direttive vigenti per il rilascio della marcatura CE; la conformità a tali requisiti è attestata all'origine dal costruttore. Per i prodotti commercializzati in Italia, il quadro di riferimento è costituito dall'insieme delle norme che supportano la Direttiva RED 2014/53/UE, la Direttiva EMC⁵ 2014/30/UE e la Direttiva Bassa Tensione 2014/35/UE, strutturate per macro famiglia di prodotto⁶.

In relazione alla sicurezza elettrica nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti, come richiesto dalla Direttiva Bassa Tensione, TIM esegue i controlli sulle prescrizioni tecniche atte a ridurre il rischio da scossa elettrica, sovratemperature, incendio, pericoli meccanici, attraverso l'applicazione delle norme armonizzate EN 60950-1, EN 60065 e EN62368-1.

Inoltre, TIM verifica:

- gli aspetti di efficienza energetica, richiesti dalla Direttiva 2009/125/CE ErP (Energy-related-Products), in quanto gli apparati immessi sul mercato sono verificati rispetto ai limiti di consumo di potenza in stand-by/off-mode (pausa/spento) e rendimento dei Regolamenti europei n. 1275/2008/EC, 801/2013/EC e 278/2009/EC, per gli apparati ed i relativi alimentatori esterni (presenti come dotazione accessoria);
- la funzionalità degli apparati nelle diverse condizioni ambientali d'installazione e utilizzo inclusi eventuali componenti accessori per il collegamento alla rete fissa. Infatti, è controllato il rispetto dei campi di temperatura ed umidità previsti dalle norme ETSI (European Telecommunications Standards Institute) per la specifica "condizione di servizio", da cui derivano differenti livelli di "severità". Le verifiche sono condotte sulla base delle norme della famiglia ETSI EN 300019 e con le modalità di prova previste dalle IEC-EN serie 60068-2-1 (freddo), 2 (caldo secco), 14 (cambi di temperatura), 30 (cambi di umidità), 78 (umidità continuativa);
- gli aspetti di compatibilità elettromagnetica, regolamentati dalla Direttiva 2014/30/EU, in quanto è previsto il controllo delle emissioni di segnali elettromagnetici non intenzionali - al fine di evitare le interferenze dannose alle

¹ Le minacce di tipo psicologico o di sicurezza e privacy sono trattate nei paragrafi Protezione Minori, E-security, Privacy.

² Senza filo.

³ Dispositivo concentratore di traffico voce, dati, video dei clienti residenziali per le reti di telecomunicazioni ad uso privato.

⁴ Nel 2019 nei laboratori TIM sono stati controllati dieci apparati di rete mobile.

⁵ *Electro Magnetic Compatibility* (compatibilità elettromagnetica).

⁶ Per i "terminali Corded" (i terminali con filo) possono essere applicate le Norme EN 55022 e EN 55024, EN 55032, EN 55035, EN 60950 e EN62368-1; per i "terminali Cordless" (terminali senza filo) le Norme EN 301489-1, EN 301406, EN 50371, EN 60950-1, EN 62311 e ITU-T P360; per i "terminali mobili (smartphone, datacard etc.)" le Norme EN 300328, EN 300440, EN 301489, EN 301511, EN301893, EN 301908, EN 302291, EN 60950-1 e EN 62209.

radiocomunicazioni - ed il soddisfacimento di determinati requisiti d'immunità ai disturbi elettromagnetici. In TIM si eseguono continue verifiche sui terminali e gli apparati di rete, per determinare la rispondenza ai requisiti fissati dalle norme internazionali ETSI, CENELEC¹ in tema di compatibilità elettromagnetica. In particolare, è verificata la rispondenza degli apparati ai limiti fissati dalle norme per circoscrivere le emissioni di disturbi elettromagnetici che, oltre ad inquinare l'ambiente circostante, possono interferire con le radiocomunicazioni.

Per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza - oltre ai requisiti mandatori per legge di sicurezza elettrica, consumo energetico e EMC sugli apparati commercializzati, TIM esegue anche le verifiche dei requisiti di robustezza elettrica (in conformità alle Raccomandazioni ITU-T² della serie K) e meccanica (in conformità alle classi d'installazione previste dalla normativa europea ETSI EN 300019), in modo da contribuire alla riduzione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) all'origine. Infatti, attraverso l'immissione sul mercato di apparati con un adeguato livello di robustezza elettrica e meccanica, rispetto alle sollecitazioni attese in campo, si riduce il tasso di guasto degli apparati e, quindi, la quantità dei rifiuti da inviare ai centri di trattamento adeguati. L'aggiunta di tali requisiti di robustezza, anche all'interno delle specifiche TIM di apparato, impone al costruttore l'utilizzo di adeguati dispositivi di protezione sulle interfacce elettriche dei dispositivi, quali limitatori di sovratensione e sovracorrente, con la conseguente riduzione del numero di guasti di tipo distruttivo; con tali accorgimenti tecnici, ne consegue che la funzionalità degli apparati può essere facilmente recuperata con la sostituzione di pochi componenti da parte dei centri di riparazione.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 416] [GRI 417] Per legge, gli apparati di telecomunicazione venduti in *Brasile* devono essere approvati dall'agenzia regolatoria (ANATEL) la quale verifica, nei propri laboratori, la conformità alla legislazione brasiliana della sicurezza elettrica ed elettromagnetica. Per ogni tipologia di apparato esiste, inoltre, una normativa *ad hoc* che deve essere rispettata; TIM Participações richiede ai propri fornitori di assicurarsi che gli apparati abbiano la certificazione di omologazione di ANATEL.

[GRI 416-2] Negli ultimi tre anni, per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità relative alla normativa europea sulla salute e la sicurezza per il cliente, tanto in Italia quanto in Brasile.

[GRI 417-1] In fase di stesura di contratto di fornitura, per tutti i prodotti di telefonia fissa, TIM richiede che le confezioni contengano una dichiarazione ambientale, una dichiarazione sulla provenienza del tantalio eventualmente utilizzato nella componentistica, un manuale d'uso coprenda informazioni sulla sicurezza, l'eventuale presenza di materiali pericolosi e l'indicazione delle modalità di smaltimento. Per quel che riguarda l'etichettatura degli apparati di telefonia mobile, essendo prodotti di largo consumo che TIM si limita a rivendere e per cui non è richiesto alcun tipo di personalizzazione, l'Azienda si limita a chiedere la conformità alla normativa nazionale.

[GRI 417-1] In *Brasile*, oltre alla conformità alla legislazione nazionale, TIM Participações richiede la presenza di informazioni riguardanti il corretto uso degli apparati; TIM Participações non ha le procedure riguardanti le informazioni e le etichette sui prodotti e servizi. Tuttavia, i contratti con i fornitori di dispositivi mobili comprendono una clausola di "imballaggio del prodotto", la quale richiede che ogni scatola contenga le istruzioni concernenti l'uso corretto del prodotto, dei relativi kit di accessori e della presa di collegamento.

Per una particolare linea di prodotti, TIM eco-friendly, discussa in dettaglio nel capitolo l'Ambiente (cfr. *TIM eco-friendly*), sono inoltre indicati tutti i parametri rilevanti dal punto di vista ambientale (ad esempio, i consumi energetici).

[GRI 417-2] Negli ultimi tre anni per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità concernenti l'informativa e l'etichettatura dei prodotti (collaudati il 100% dei terminali fissi e mobili).

Si sono invece verificati alcuni casi di non conformità alla regolamentazione concernente l'informativa ed "etichettatura" dei servizi. In particolare, TIM Participações è stata destinataria di sole sanzioni pecuniarie; ovvero, nel 2019 si sono

¹ European Committee for Electrotechnical Standardization.

² International Telecommunication Union- Telecommunication Standardization Sector.

verificati quattro incidenti in conseguenza dei quali ANATEL ha comminato sanzioni per un totale di 247.132 reais, nel 2018 ci sono stati tre incidenti per un totale di 397.009 reais e nel 2017 ci sono stati tredici incidenti per un totale di 896.730 reais (considerando le garanzie ed i diritti a tutela degli utilizzatori).

In Italia i procedimenti sanzionatori dell'Autorità regolatoria, riguardanti episodi di non conformità alla regolamentazione sull'informativa dei servizi, rientrano tra le "ingiunzioni per violazione della normativa regolamentare in materia di tutela del consumatore concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi di TLC"; pertanto, per l'Italia, le non conformità sull'informativa dei servizi sono state accorpate con le non conformità concernenti la fornitura e l'uso dei servizi (tabella seguente).

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe – da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) - per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.

Descrizione	2019 ¹	2018 ²	2017 ³
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	1	3	3
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	200.000	6.600.000	2.350.000

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe – da parte AGCom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) - per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia.

Descrizione	2019 ⁴	2018 ⁵	2016 ⁶
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	2	10	3
Valore monetario complessivo di tali multe (in euro)	1.664.000	4.027.000	1.422.000

¹ La multa riguarda un procedimento avviato e concluso nel 2019 con la condanna al pagamento di 200 mila euro per ingannevolezza pubblicità offerta Fibra. Nel 2019 sono stati aperti tre procedimenti; uno, per azioni winback e servizi preattivati, si è concluso a gennaio 2020 con la condanna al pagamento di 4.800.000 euro, gli altri 2 procedimenti sono ancora pendenti (data conclusione prevista: maggio 2020).

² Nel 2018 AGCM ha chiuso tre procedimenti, due avviati nel 2017 ed uno nel 2018. Dei procedimenti avviati nel 2017, uno si è concluso con sanzione di 4,8 milioni di euro (ingannevolezza messaggi pubblicitari offerta TIM Smart Fibra) ed uno con archiviazione. Il terzo procedimento, avviato nel 2018, si è chiuso con sanzione di 1,8 milioni di euro (pratiche commerciali scorrette sulle azioni di recupero¹).

³ Nel 2017 AGCM ha aperto cinque procedimenti contro TIM, uno dei quali chiuso con impegni (accolti da AGCM su proposta di TIM), due con sanzione (uno di euro 300.000 per inottemperanza al Provvedimento 10.246 e l'altro di euro 50.000 per inottemperanza su clausole vessatorie) e due da chiudere nel 2018 (uno per ingannevolezza messaggi pubblicitari offerta TIM Smart Fibra e l'altro per violazione previsione domiciliazione per invio fattura elettronica). Nel luglio 2017 si è concluso il procedimento sul diritto di ripensamento, aperto nel 2016, con sanzione di euro 2.000.000.

⁴ Le due multe riguardano un procedimento avviato nel 2018 concluso con la condanna al pagamento di 1,2 milioni di euro per inottemperanza alla diffida 37/18/CONS, ed un procedimento avviato nel 2019 concluso con la condanna al pagamento di 464 mila euro per il servizio TIM Safe WEB offerto alla clientela Business. Nel corso del 2019 sono stati aperti altri due procedimenti, ancora pendenti ad inizio 2020.

⁵ Nel 2018 AGCom ha concluso dieci procedimenti, di cui cinque avviati nel 2017 e cinque nel 2018. Dei dieci procedimenti, uno si è chiuso con oblazione e gli altri nove con sanzione, ovvero euro 170.000 per mancata esecuzione delle procedure di portabilità e migrazione, euro 1.160.000 per informativa non chiara e completa sui piani tariffari base disponibili, euro 58.000 per violazione del rispetto degli obiettivi minimi di qualità SU (Servizio Universale), euro 116.000 per violazione su trasparenza e controllo della spesa, euro 696.000 violazione dei cicli di fatturazione, euro 87.000 e euro 232.000 per violazione normativa trasparenza, euro 464.000 e euro 1.044.000 per violazione della normativa *ius variandi* (presunzione di vessatorietà).

⁶ Nel 2017 l'AGCom ha avviato otto procedimenti contro TIM di cui:

- uno si è chiuso con archiviazione;
- due si sono conclusi con sanzione (uno di euro 30.000 per violazione della normativa in materia di accesso, l'altro di euro 1.160.000 per violazione della normativa su cicli di fatturazione);
- cinque da chiudere nel 2018 (mancata esecuzione procedure di migrazione/portabilità, mancata informativa piani base e passaggio gratuito verso piani tariffari mobili, violazione obblighi di qualità fissati da delibera AGCom, violazione art.1 comma 31 legge 249/97, violazione normativa trasparenza).

Nel 2017 si è concluso, con sanzione di euro 232.000, il procedimento avviato nel 2016 per violazione degli obblighi di qualità fissati da delibera AGCom.

[GRI 419-1] Numero e valore monetario complessivo delle multe per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in *Brasile*, comminate da ANATEL.

Descrizione	2019 ¹	2018	2017
Numero multe per non conformità concernenti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	0	9	4
Valore monetario complessivo di tali multe (in reais)	0	180.123	2.467.722

[GRI 417-3] Numero complessivo di casi di non conformità alle normative e ai codici volontari riguardanti le comunicazioni di marketing in Italia.

Tipo non conformità	2019	2018	2017
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in multa o sanzione	0	0	0
Numero di casi di non conformità alla normativa concretizzati in un avviso	0	1	0
Numero di casi di non conformità a codici volontari ²	0	2	1

[GRI 417-3] In *Brasile* le uniche notifiche relative a comunicazioni pubblicitarie e di marketing sono emesse dal CONAR³, ente non governativo di autoregolamentazione della pubblicità che valuta le non conformità rispetto al Codice di Autoregolamentazione della Pubblicità brasiliano ("CBAP") e può raccomandare all'azienda la modifica/correzione o sospensione della pubblicità (non impone sanzioni pecuniarie); CONAR mira a garantire che ogni messaggio pubblicitario sia vero, onesto, conforme alle leggi del Paese ed al principio della concorrenza leale. La procedura d'infrazione può essere chiusa nel caso in cui le parti raggiungano un accordo, qualora gli autori cessino l'infrazione o qualora non sia stata dimostrata la violazione del Codice Etico.

Nel 2019 TIM Participações ha ricevuto otto notifiche da CONAR (tre promosse dai concorrenti Claro e Nextel e cinque da CONAR), e verso ha promosso la propria opposizione. CONAR ha disposto l'archiviazione per tre casi e la modifica della pubblicità per altri tre casi; in un caso le parti hanno raggiunto l'accordo, mentre nell'ultimo caso le parti hanno raggiunto un parziale accordo per il quale sono in attesa della decisione.

L'Anatel può sanzionare con multe o avvisi nei casi di "comunicazioni generali di marketing" non conformi. Nel 2019 ANATEL non ha comminato sanzioni di questo tipo a TIM Participações, mentre ne ha disposto una di 280.984 reais nel 2018 ed una di 70.471 reais nel 2017 (queste ultime due sono state relative ad informazioni commerciali non chiare dell'Azienda).

¹ Se si considerano solo le multe significative, ovvero quelle d'importo superiore a reais 500.000, TIM Participações non ne ha ricevute nel corso del 2019. TIM ha pagato due multe nel 2019; la prima di reais 11.484.107, disposta da un'agenzia che tutela i diritti dei consumatori, per la propria non conformità agli standard del servizio clienti (call center). L'altra è stata di reais 244.551, comminata da un'altra agenzia, a seguito dei diversi reclami dei clienti riguardanti varie motivazioni (contratti, fatturazione, ecc.).

² I casi sono regolati dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, il quale opera in conformità al codice della comunicazione commerciale ed è competente nel definire tutte le controversie in materia di pubblicità che coinvolgono i soggetti associati, direttamente o indirettamente. Le decisioni del Giurì non sfociano mai in sanzioni pecuniarie ma, se del caso, in un ordine di desistenza dal comunicato pubblicitario contestato.

³ Conselho Nacional de Autoregulamentação Publicitária.

Tutela della privacy e protezione dei dati personali

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 418] L'analisi di materialità del 2019 ha evidenziato tema materiale per il Gruppo la tutela della privacy e la protezione dei dati personali.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] Il rispetto della normativa privacy è una priorità per TIM, che si è dotata sin dal 2003 di un modello organizzativo articolato in grado di presidiare la corretta applicazione di tale normativa a livello di Gruppo. Le funzioni aziendali sono impegnate ad assicurare il corretto trattamento dei dati personali degli interessati, tra cui i clienti ed i dipendenti, nello svolgimento delle attività d'impresa.

A maggio 2018 è stata costituita la Funzione del *Data Protection Officer*, avente a livello di Gruppo TIM funzioni di controllo, consultive, formative ed informative relativamente all'applicazione della normativa *privacy*, in conformità alle specifiche disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. "*General Data Protection Regulation*" o GDPR), applicabile in Italia e negli altri Paesi dell'Unione Europea a decorrere dal 25 maggio del 2018.

Il GDPR è infatti la fonte primaria del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali applicabile in Italia ed il Codice *privacy* (D.Lgs. 196/2003, come profondamente modificato dal D.Lgs. 101/2018) ha ormai la funzione di contenere le disposizioni nazionali di completamento di quelle del GDPR.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante Privacy è assicurato tramite il costante aggiornamento delle normative e policy di Gruppo. Tra queste è particolarmente significativo il "Sistema delle regole per l'applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali nel Gruppo TIM" (Sistema delle regole), che definisce le disposizioni e le indicazioni operative per ogni adempimento d'interesse.

Già nel corso del 2018 il Sistema delle regole è stato profondamente rivisto in funzione dell'applicazione del GDPR; nel 2019 il Sistema delle regole è stato ulteriormente aggiornato in riferimento all'evoluzione normativa, in particolare in relazione al Decreto Legislativo 101/2018 di adeguamento del Codice *privacy* al GDPR, ed alle ulteriori disposizioni di legge ed ai Provvedimenti del Garante *privacy* susseguitesi nel corso dell'anno.

Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di adeguamento di policy e procedure, tra cui quelle che definiscono gli adempimenti in materia di *data breach*¹ (estesi a tutte le tipologie di dati personali) e quelle che regolano la gestione delle richieste degli interessati relative all'esercizio dei loro diritti in materia di protezione dei dati personali.

Per quanto riguarda l'attività di formazione, è stato aggiornato il modulo formativo online sul GDPR, già predisposto nel 2018 per l'avvio dell'applicazione del GDPR, con l'obbligo di fruizione per tutti i dipendenti del Gruppo TIM; tale modulo deve essere fruito anche dal personale neoassunto.

Sono stati inoltre previsti specifici interventi rivolti ad alcuni settori aziendali. E' stato predisposto un corso di formazione ad hoc per le risorse del customer care di TIM (consumer e business), nonché per il personale degli outsourcer, aventi un ruolo di coordinamento e supervisione. Il corso è stato focalizzato sulle tematiche di interesse quali:

- i) evasione delle richieste di clienti/prospect relative all'esercizio dei diritti *privacy*;
- ii) rilevazione e gestione dei *data breach*. Sono stati realizzati 11 interventi formativi, che hanno visto la partecipazione di circa 400 persone. Per gli addetti del Customer Care, è stato predisposto un modulo formativo online sulle suddette tematiche.

Per il personale della Direzione di TIM che si occupa dei rapporti con gli altri operatori di comunicazione elettronica, nonché delle attività di attivazione ed assistenza tecnica d'impianti e collegamenti, è stato realizzato un corso di formazione focalizzato sul tema del *data breach*, che ha visto la partecipazione di 37 dipendenti TIM.

Infine, nell'ambito della formazione sul tema *Big Data Trasformation*, è stato realizzato un modulo sul GDPR e Big Data, erogato in più edizioni, alle quali hanno partecipato 50 dipendenti delle funzioni TIM coinvolte.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418-1] L'effettiva applicazione delle policy interne è monitorata tramite un sistema di controllo articolato, basato su procedure di autovalutazione periodica, verifiche a campione svolte dalle competenti funzioni centrali e territoriali sulla base di procedure e metodologie definite, nonché su controlli di secondo livello, pianificati ed identificati anche in ragione del livello di rischio inerente ai trattamenti.

Anche in considerazione di tali attività, è stato rivisto ed aggiornato il Registro delle attività di trattamento dei dati personali, supportato da un apposito tool informatico, sia per migliorare ulteriormente la sua rispondenza alle disposizioni del GDPR sia nell'ottica del suo utilizzo come catalogo di compliance aziendale, per indirizzare i requisiti di compliance dei sistemi Information Technology, individuare eventuali aree di miglioramento e gestire i relativi piani di azione.

¹ Violazione dei dati.

Infine, anche nel corso del 2019, TIM ha continuato a porre in essere le azioni necessarie per assicurare l'attuazione, nei processi interni, delle disposizioni in materia di violazioni della sicurezza dei dati personali (c.d. "data breach"), nonché per dare riscontro alle numerose richieste dei clienti (finalizzate ad esempio a conoscere i dati personali trattati da TIM o ad esercitare altri diritti) e del Garante Privacy (richieste d'informazioni a TIM).

Nella tabella seguente sono riportate:

- (i) le richieste di informazioni rivolte a TIM, in Italia, da parte del Garante Privacy, anche a seguito di segnalazioni/reclami dei clienti;
- ii) le risposte fornite alle richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate da clienti TIM al Customer Care o direttamente al Data Protection Officer.

	2019	2018	2017
Richieste pervenute (numero casi/reclami segnalati)	116	71	124
Risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy dei clienti indirizzate al Customer Care di TIM	864.417	583.285	-
-di cui risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate da clienti TIM direttamente al Data Protection Officer	2.680	867*	-

* Dato riferito al periodo 25/05/18 (data di applicazione del GDPR) al 31/12/18.

[\[GRI 103-1: Management Approach\]](#) [\[GRI 418\]](#) In *Brasile*, TIM Participações ritiene che la riservatezza delle informazioni dei clienti sia un impegno primario per le società di telecomunicazioni e monitora i propri sistemi senza interruzione al fine di prevenire e rilevare qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato.

[\[GRI 103-2: Management Approach\]](#) [\[GRI 418\]](#) In conformità all'art. 5 della Costituzione Federale e all'art. 3 della Legge Generale sulle Telecomunicazioni n° 9.472 del 1997, è sancito il diritto del cliente alla riservatezza dei propri dati personali (ad esclusione dei casi previsti dalla legge). Il regolamento del Servizio Mobile Personale (*Personal Mobile Service*), agli artt. 89, 90 e 91 della Risoluzione n° 477 dell'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni (ANATEL), prescrive la responsabilità delle aziende in materia e l'eventuale sospensione della riservatezza solo su richiesta dell'Autorità competente nei casi previsti dalla legge. La Legge Federale (Marco Civil), n° 12.965 del 2014 (*Brazilian Civil Rights Framework for Internet*), agli artt. 10 e 11, assicura la privacy e la protezione dei dati personali agli utilizzatori di internet. Il 14 agosto 2018 il Presidente della Repubblica ha omologato la Legge Generale sulla Protezione dei Dati n° 13.709/2018, che entrerà in vigore nell'agosto 2020. Detta legge si applicherà a qualsiasi trattamento di dati effettuato da una persona fisica o giuridica o da una entità legale retta da aziende pubbliche o private, a prescindere dal contesto e Paese in cui è ubicato il proprio quartier generale, o Paese in cui si trovano i dati, a condizione che:

- il trattamento sia effettuato nel territorio nazionale;
- lo scopo del trattamento dei dati sia la fornitura di beni o servizi o il trattamento di dati di persone che si trovano nel territorio nazionale;
- i dati personali, oggetto del trattamento, siano stati raccolti nel territorio nazionale.

Al fine di garantire la riservatezza delle informazioni dei propri clienti, in conformità con la legislazione nazionale (compresi gli articoli 10 e 11 del "Marco Civil"), TIM Participações ha emanato le relative policy e procedure interne per assicurare la riservatezza delle relative informazioni fondate sui principi del "need to know" (limitazione del trattamento dei dati personali al minimo necessario per svolgere il lavoro) e separazione delle funzioni. Tali policy e procedure richiamano le metodologie di classificazione e gestione delle informazioni che garantiscono i livelli di protezione adeguati.

Nel 2019, TIM Participações ha aggiornato la propria policy sulla riservatezza dei dati dei clienti, al fine di assicurare che l'accesso alla registrazione e comunicazione dei dati dei clienti sia consentito solo ai dipendenti che utilizzano tali

informazioni nel proprio lavoro. TIM svolge le proprie attività sulla base della norma ISO 27001, lo standard internazionale che descrive le migliori pratiche per la gestione della sicurezza delle informazioni, sebbene l'Azienda non abbia ancora acquisito detta certificazione.

Nel caso in cui un cliente inoltri un reclamo per violazione della privacy, TIM Participações valuta la situazione e fornisce i chiarimenti al fine di risolvere eventuali problemi (anche potenziali). I clienti hanno accesso alle informazioni sulla privacy quando sottoscrivono i piani di TIM, secondo i termini e le condizioni del contratto (in fase di aggiornamento per essere conformi al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, che entrerà in vigore nell'agosto 2020).

TIM Participações monitora i propri sistemi continuamente per prevenire e rilevare qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato. I dipendenti e i fornitori di servizi sono consapevoli della necessità di adottare le misure di sicurezza dei dati e tutti i fornitori che offrono i servizi a valore aggiunto (VAS) devono firmare un accordo di non divulgazione con TIM Participações.

TIM dispone di specifiche risorse tecnologiche che supportano la gestione di tale argomento, come quelle relative alla prevenzione della perdita di dati (DLP), la gestione delle identità, il filtro dei contenuti, la Cyber Security Operations Center (CSOC), ecc.

La funzione BSO/Cyber & ICT Security è responsabile dell'aggiornamento delle politiche e delle procedure, assicurandone l'osservanza e la governance della sicurezza delle informazioni, attraverso il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate, la divulgazione e la conformità alle linee guida all'interno di TIM Participações.

Inoltre, la società è impegnata a rispettare il Sarbanes-Oxley Act, in conformità alle sue linee guida, concernenti i controlli interni per la privacy, il controllo e la protezione dei dati personali.

Inoltre, il programma anticorruzione dell'azienda comprende un modello organizzativo-gestionale, disponibile online sull'intranet, che garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti e della dignità delle persone coinvolte e nei limiti di quanto necessario per l'elaborazione. Il modello è conforme al Decreto Legislativo n. 231/01 della legge italiana, alla Legge anticorruzione brasiliana n. 12.846/2013 e agli standard internazionali, quali il Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) degli Stati Uniti d'America ed il Bribery Act del Regno Unito.

In conformità all'Organizational Design¹ n° 1347/18 - che contiene la nomina del Data Protection Officer (Responsabile della protezione dei dati), il modello di azione per l'applicazione dei regolamenti, l'adeguatezza delle attività e la valutazione degli impatti relativi in conformità alla legge brasiliana n. 13.709 /2018, riguardante la protezione dei dati (LGPD in portoghese) - si comunica che il Comitato Privacy è coordinato dall'Amministratore Delegato (CEO).

Nel Comitato, la funzione Compliance conserva la conduzione delle azioni necessarie per conformarsi alla LGPD, in piena armonia interessate al tema.

Il Comitato ha la seguente composizione:

- Legal,
- Regulatory, Institutional and Press Relations,
- Business Support Officer,
- Chief Technology Information Officer,
- Chief Revenue Officer,
- Human Resources & Organization.

Nel 2019 - sulla base del Compliance Program, predisposto per realizzare la conformità di TIM Participações alla legge brasiliana sulla protezione generale dei dati - l'Azienda ha tenuto i seminari per diffondere la cultura della privacy a beneficio dei Responsabili di tutte le funzioni aziendali.

Di seguito, sono riportate le richieste d'informazioni da parte dell'Autorità, in sospensione della legge sulla riservatezza:

- intercettazioni: 381.113 (il numero totale include quanto effettuata sul proprio sistema, che può anche comportare eventuali duplicazioni per le diverse Autorità);
- dati di registrazione: 513.468*;
- estrazioni telefoniche e da connessioni: 595.728*.

¹ Progetto organizzativo.

* Il numero comprende le richieste a cui è stata fornita la risposta manualmente e le istanze inoltrate direttamente dalle Autorità competenti attraverso il servizio web predisposto a tale scopo.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 418] [GRI 418-1] TIM Participações:

- al 31 dicembre 2019 aveva in pendenza 892 denunce dei clienti, delle quali 801 aperte nel 2019, 84 nel 2018 e 7 nel 2017;
- nel 2019 ha chiuso 372 denunce. L'Autorità giudiziaria ha deciso in favore di TIM Participações in 112 casi, contro l'Azienda per 130 denunce e le restanti 130 sono state chiuse attraverso un accordo tra le parti.
Nel 2019 le denunce su questo tema sono aumentate sensibilmente per tutte le società di telecomunicazioni, non solo per TIM Participações.

Anatel non ha ancora diffuso alcuna analisi, derivante dalle denunce ricevute in merito a violazioni della privacy dei clienti.

È opportuno segnalare che la differenza tra le legislazioni di Italia e Brasile non permette di effettuare confronti tra dati omogenei.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 418] **Ricerca e innovazione nella e-security**

TIM è impegnata nelle attività di ricerca e innovazione per la cyber security (sicurezza informatica) e, più in generale, la sicurezza delle informazioni e delle reti. Tra le attività realizzate nel corso del 2019 sono da evidenziare:

- lo sviluppo e l'applicazione di algoritmi di machine learning¹ ed intelligenza artificiale per la valutazione e la predizione del livello di rischio dei messaggi di posta elettronica potenzialmente pericolosi e la classificazione automatica dei campioni di codice malevolo (malware);
- la messa a regime del programma di responsible disclosure (divulgazione responsabile)² per la raccolta e la gestione di segnalazioni di vulnerabilità su servizi, prodotti o apparati TIM fornite spontaneamente da clienti, ricercatori o esperti di sicurezza. I segnalanti hanno la certezza che le vulnerabilità sono gestite entro tempi garantiti e s'impegnano a tenere segreto quanto scoperto fino a quando non sarà stato possibile applicare le contromisure;
- la realizzazione di un laboratorio di forensic analysis (analisi forense) a supporto delle attività di investigazione ed analisi effettuate in caso di intrusione informatica;
- la prosecuzione delle attività di sviluppo di una threat intelligence platform³ proprietaria a supporto della raccolta, analisi ed il consumo d'informazioni di intelligence legate alle nuove minacce di sicurezza. Tra i temi rilevanti affrontati nell'anno ci sono stati: lo sviluppo di criteri per la stima del livello di confidenza, l'affidabilità e la rilevanza delle informazioni acquisite e lo svecchiamento degli indicatori di compromissione, l'integrazione di molteplici fonti;
- la partecipazione ai lavori del progetto quadriennale CONCORDIA⁴ (Cyber security cOmpeteNCe fOr Research anD InnovAtion⁵), nell'ambito del programma di ricerca europeo Horizon 2020, e in particolare l'iniziativa "Establishing and operating a pilot for a Cybersecurity Competence Network to develop and implement a common Cybersecurity Research & Innovation Roadmap⁶" con focus sulle piattaforme, gli strumenti ed i processi di Intelligence;
- il presidio ed indirizzo dei lavori del fraud and security⁷ group della GSMA (GSM Association) come Deputy Chair (Vice Presidente) del gruppo di lavoro;
- la collaborazione, in ambito 3GPP⁸ SA⁹ SECAM¹⁰, per la definizione dei requisiti di sicurezza e delle metodologie di test sugli apparati per le reti a standard 3GPP (SECAM) e quelli per la sicurezza delle infrastrutture 5G;

¹ Programmi di apprendimento automatico.

² Modalità per segnalare le vulnerabilità dei sistemi informatici, lasciando al ricevente il tempo necessario per poter individuare ed applicare le opportune contromisure, prima di renderle pubbliche.

³ Piattaforma di intelligence sulle minacce.

⁴ <https://www.concordia-h2020.eu/>

⁵ Competenza in materia di sicurezza informatica per la ricerca e l'innovazione.

⁶ Istituire e gestire un progetto pilota per una rete di competenze sulla sicurezza informatica, al fine di sviluppare ed attuare una tabella di marcia comune per la ricerca e l'innovazione nella sicurezza informatica.

⁷ Frode e sicurezza.

⁸ The 3rd Generation Partnership Project.

⁹ Security Assurance.

¹⁰ SECurity Assurance Methodology.

- la partecipazione, in ambito ETSI¹, ai lavori del TC CYBER focalizzato sulla cyber security e in ambito ETNO² a quelli del NSecFC WG (Network and Services Security, Fraud and Cybercrime³) e più specificatamente del sottogruppo CERT TF (Computer Emergence Response Team Task Force⁴);
- la realizzazione di diverse attività di scouting per l'identificazione e la valutazione di soluzioni di sicurezza emergenti e/o innovative tra cui le tecnologie cyber range (ambienti/piattaforme per l'addestramento e la formazione del personale su temi e problematiche di cyber security) e quelle di cyber deception (tecnologia che cerca d'ingannare gli attaccanti, replicando in maniera realistica le caratteristiche e le componenti delle reti aziendali, facendo credere di attaccare il perimetro aziendale ed essere venuti in possesso di dati sensibili, relativi ad apparati/sistemi presenti nella rete);
- la realizzazione di molteplici campagne di security testing⁵ per valutare il livello e l'adeguatezza, dal punto di vista della sicurezza, di nuovi apparati, strumenti, dispositivi.

Smart Services

[GRI 203-1 [GRI 203-2] Nell'ambito dei servizi indirizzati al settore pubblico e alle imprese, in conformità all'ADI (Agenda Digitale Italiana) e alle Direttive europee, nel 2019 TIM ha consolidato e razionalizzato l'offerta degli Smart Services (sicurezza, efficienza energetica, ambiente, servizi digitali della città, analytics a supporto di scelte sostenibili dal punto di vista delle amministrazioni locali e centrali) con l'obiettivo di promuovere il modello di "città intelligenti" (Smart City) per il miglioramento della qualità della vita attraverso lo sviluppo di servizi digitali innovativi che traghettino i comuni verso un modello di Smart Community (come indicato dall'Agenda Digitale), in grado di abilitare nuove forme di collaborazione tra cittadini, imprese e amministratori pubblici.

SMART LIGHTING / SMART PARKING	<p>Gestione integrata delle reti infrastrutturali del territorio e costruzione degli ambienti Smart City. Ricavi⁶: oltre 100 mila euro.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione dei consumi di energia elettrica e manutenzione. Il risparmio energetico è stimabile in un range tra il 15% (illuminazione prodotta con lampade ad alta efficienza, p.e. a LED) ed oltre il 30% nel caso di illuminazione prodotta attraverso lampade di vecchio tipo (p.e. a vapori di sodio o incandescenza). A questi valori va aggiunta la possibilità di modulare l'illuminazione accendendo e/o riducendo l'intensità luminosa del singolo lampione; • parcheggi intelligenti basati su sensori finalizzata a rendere ottimale la distribuzione delle soste sul territorio.
TIM FLEET TRACKING E TIM YOUR WAY	<p>Localizzazione e gestione delle flotte abbinate a sistemi d'identificazione e rilevamento delle telemetrie del veicolo. Ricavi: 5.800 mila euro.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione dei servizi e percorsi; • riduzione delle emissioni degli agenti inquinanti; • soluzioni d'identificazione autista, controllo telemetrie; • soluzioni per il trasporto di materiali e merci a temperatura controllata; • servizi per la sicurezza del conducente e del veicolo.
TIM ENERGREEN E SMART BUILDING	<p>Gestione da remoto dei consumi energetici, implementato su asset e servizi di TIM, finalizzata al risparmio energetico. Ricavi: 1.552 mila euro.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • audit energetico <i>on site</i> (analisi <i>on site</i> per l'efficienza energetica);

¹ European Telecommunications Standards Institute.

² European Telecommunications Network Operators' Association.

³ Sicurezza delle reti e dei servizi, frode e criminalità informatica.

⁴ Squadra pronto intervento di risposta alle emergenze informatiche.

⁵ Test di sicurezza.

⁶ I ricavi di questa soluzione non sono elevati in quanto la stessa è offerta congiuntamente ad altre proposte.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Metering & Reporting</i>; • <i>Efficiency strategy</i> (reportistica avanzata e servizi di consulenza di <i>Energy Management</i>); • <i>Energy Cost Management Services</i>; • <i>Special Project</i>: interventi <i>ad hoc</i> di efficientamento.
TIM WASTE MANAGEMENT	<p>Gestione dei servizi ecologici e dei rifiuti conferiti per la raccolta su strada o porta-a-porta. Ricavi: 270 mila euro.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione e controllo dei mezzi che effettuano la raccolta; • rilevazione automatica delle raccolte effettuate attraverso tag di lettura del sacchetto e presa meccanica del bidone da parte del mezzo; • report di certificazione del servizio svolto; <p> pianificazione del servizio attraverso definizione dei percorsi di raccolta e gestione delle aree di interesse .</p>
TIM CITY FORECAST	<p>Dati statistici a supporto delle amministrazioni locali per monitorare la numerosità della gente presente sul territorio, le sue caratteristiche sociodemografiche e spostamenti nel tempo, al fine di ottimizzare i servizi offerti ai cittadini e valorizzare il territorio. Il servizio si basa su avanzate elaborazioni dei dati della rete mobile TIM nel pieno rispetto della privacy. Ricavi: 326 mila euro contrattualizzato nel 2019.</p> <p>TIM City Forecast consente in particolare di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutare quantitativamente i modelli della mobilità pubblica in modo continuo e certo; • valutare il flusso veicolare di una città o di un territorio per pianificazione i modelli di viabilità veicolare; • capire le caratteristiche dei flussi turistici al fine di ottimizzare e monitorare nel tempo lo sviluppo dell'offerta turistica e culturale; • conoscere in <i>near real-time</i> la densità delle aree d'interesse;
TIM WATCH OVER E ALTRI SERVIZI VIDEO	<p>Applicativo software disegnato per la gestione d'impianti di videosorveglianza in aree pubbliche, indoor e outdoor. Permette di monitorare il territorio in ottica sicurezza e prevenzione. Le immagini sono archiviate in modo sicuro anche sul cloud TIM e rese disponibili per eventuali verifiche da parte delle forze dell'ordine. Ricavi videosorveglianza: 280 mila euro.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personalizzazione delle aree da monitorare; • invio allarmi su evento; • integra telecamere IP già esistenti, salvaguardando gli investimenti già effettuati.
KIT SCUOLA DIGITALE	<p>Gestione digitale integrata della didattica e dell'amministrazione della scuola¹. L'offerta è configurabile secondo le esigenze dei differenti (per ordine e grado) istituti scolastici e comprende una gamma di servizi modulari con una gestione assistita ed integrata.</p> <p>Servizi abilitati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • infrastruttura abilitante (connettività fissa e mobile internet, Wi-Fi & security); • servizi di didattica digitale (piattaforma per la didattica, integrata con l'offerta di editoria scolastica digitale, con cui la scuola può organizzare attività, percorsi formativi, studio individuale e collaborativo); • catalogo prodotti e servizi accessori chiavi in mano (creazione e/o ampliamento delle relazioni, MDM2, monitor ad alta definizione, arredi, accessori e tanto altro).

¹ TIM si propone come interlocutore tecnologico per affiancare la scuola nel percorso di rinnovo digitale, mettendo a disposizione la propria competenza nel campo dell'IT e delle reti dati.

² *Mobile Device Management* (Gestione Dispositivi Mobili), ovvero la definizione, linee guida, *best practice* e fornitori di soluzioni per la gestione centralizzata e la sicurezza di smartphone e dispositivi portatili.

Nel triennio 2020-2022 il segmento smart city e territorio digitale sarà uno dei verticali di riferimento e contribuirà fortemente allo sviluppo dei ricavi del segmento IoT (internet of Things), la cui crescita è stimata con un fattore 2X nel periodo 2019-2022.

Il sistema di illuminazione *Smart Lighting*¹ di Olivetti associa alla sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con luci LED a basso consumo energetico la possibilità di ottimizzare la gestione degli impianti d'illuminazione attraverso il controllo da remoto in tecnologia wireless, permettendo un risparmio economico fino al 65%. Assumendo un consumo medio pro capite per l'illuminazione pubblica in Italia di circa 99,8 kWh² e considerando una riduzione dei consumi del 50% ad un comune di 100.000 abitanti che faccia uso di questo sistema di illuminazione, sarebbe possibile ottenere un risparmio energetico complessivo, su base annua, di 4.990.000 kWh, pari ad una riduzione di 1.926t di emissioni di CO₂ (Scope 2)³.

Il servizio Waste Management di TIM è l'offerta per la gestione dei servizi ecologici e dei rifiuti che sono conferiti per la raccolta porta-a-porta o depositati nei contenitori per la raccolta su strada. Attraverso più soluzioni integrate dei mezzi di raccolta e degli operatori che operano a mani libere, è possibile realizzare una gestione completa del ciclo di raccolta dei rifiuti e dei servizi ecologici in generale come, ad esempio, spazzatura e decoro delle aree urbane.

Il servizio Fleet Tracking di TIM e gli altri servizi delle soluzioni TIM Your Way sono indirizzati per la gestione ed il monitoraggio dell'autoparco e dei veicoli commerciali. Attraverso soluzioni integrate che vanno da servizi di piattaforma integrati a dispositivi installati stabilmente a bordo dei veicoli, è possibile controllare e ridurre i consumi del carburante, diminuire in modo sostanziale l'emissione di agenti inquinanti, prevenire la sicurezza del personale che opera nella guida dei veicoli e realizzare un sistema di car-sharing per l'utilizzo dei veicoli in modalità condivisa.

¹ Olivetti.com/it/iot-big-data/soluzioni-iot/smart-lighting .

² Elaborazione su dati Terna e ISTAT riferiti a dicembre 2017.

³ Utilizzando come fattore di emissione lo stesso applicato a TIM nel presente report per la rendicontazione delle emissioni Scope 2, cioè 0,386 kg CO₂/kWh.

Risultati ed Obiettivi

Risultati 2018 e 2019

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Si riportano di seguito i risultati conseguiti a fronte degli obiettivi pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2019 e in relazione al solo stakeholder Clienti per l'anno 2018⁽¹⁾.

TIM S.p.A. - Clienti⁽²⁾

Area di riferimento	Indicatore (1)	Unità di misura	Target 2018	Consuntivo 2018	Status target 2018*	Target 2019
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio prepagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97	100	●	97
CLIENTI - MOBILE	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97	100	●	97
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2	0,68	●	1,2
CLIENTI - MOBILE	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2	0,48	●	1,2
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95	98,5	●	95
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso a internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9	4	●	9
CLIENTI - INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (nuove linee telefoniche e linee traslocate)	%	95	99,2	●	95
CLIENTI INTERNET FISSO	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (nuove linee telefoniche e linee telefoniche traslocate)	Giorni	15	9	●	15
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12	7,1	●	12
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26	20	●	26
CLIENTI - INTERNET FISSO	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92	95	●	92

CLIENTI FISSO - INTERNET	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	%	1,4	0,4	●	1,4
--------------------------	--	---	-----	-----	---	-----

(*) Status Target:

- raggiunto;
- non raggiunto.

(1) I consuntivi degli obiettivi sopra riportati per il 2019 saranno disponibili nel luglio 2020 sui siti www.tim.it e www.timbusiness.it.

(2) L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi, è disponibile sui siti www.tim.it e www.timbusiness.it. I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCom, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Obiettivi 2020 e pluriennali

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44] Di seguito si riportano gli obiettivi per l'anno 2020.

TIM S.p.A. – Clienti⁽¹⁾

Area di riferimento	Indicatore	Unità di misura	Target 2020
Clienti - Mobile	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio pre-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97
Clienti - Mobile	Tempo di attivazione del servizio voce (servizio post-pagato) - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	97
Clienti - Mobile	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo (servizio post-pagato)	%	1,2
Clienti - mobile	Reclami sugli addebiti - Rapporto tra il numero di reclami riguardanti addebiti su carte pre-pagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	%	1,2
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (linee telefoniche attive)	%	95
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet banda larga - Tempo medio di fornitura (linee telefoniche attive)	Giorni	9
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (nuove linee telefoniche e linee traslocate)	%	95
Clienti - Internet fisso	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga - Tempo medio di fornitura (nuove linee telefoniche e linee telefoniche traslocate)	Giorni	15
Clienti - Internet fisso	Malfunzionamenti servizi di accesso ad internet a banda larga - Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	12
Clienti - Internet fisso	Malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Tempo medio di riparazione	Ore	26
Clienti - Internet fisso	Malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto contrattualmente	%	92
Clienti - Internet fisso	Addebiti contestati - Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso a internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	%	1,4

(1) L'elenco completo degli indicatori di qualità, nonché i relativi obiettivi per il 2020, è disponibile sui siti www.tim.it e www.timbusiness.it. I suddetti obiettivi sono stabiliti dall'AGCOM, con delibera n° 154/12/CONS per i servizi "mobile" e delibere n° 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 102-43] [GRI 102-44]

BU Domestic – Obiettivi pluriennali –Digital Inclusion

Indicatore	Unità di misura	Target 2019	Consuntivo 2019	Target 2020	Target 2021
Copertura LTE (*)	%			>99	
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTX (**)	%			~95	

(*) La percentuale si riferisce alla popolazione residente. I valori di copertura possono subire variazioni con riferimento agli aggiornamenti ISTAT e di urbanizzazione.

(**) La percentuale è determinata dal rapporto tra il numero di unità immobiliari sottese ad “armadi” raggiunti dalla fibra ottica in accesso (o servibili direttamente da centrale se a distanze accettabili) ed il numero totale delle unità immobiliari che hanno attive o hanno avuto in passato linee telefoniche.

Fornitori

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] L'analisi di materialità del 2019 ha confermato, come tema materiale per il Gruppo, la valutazione e la gestione sociale ed ambientale della catena di fornitura.

Il digitale rappresenta il nuovo fattore di progresso collettivo che, con diverse modalità, offre nuove opportunità aventi rilevanti impatti sull'economia e la società.

I fornitori hanno un'influenza diretta sulle comunità e nelle aree all'interno delle quali svolgono le attività, alla quale va aggiunto il coinvolgimento delle organizzazioni che vigilano sugli aspetti ambientali e sociali a queste collegati.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Il processo di acquisto adottato dal Gruppo TIM si basa sul confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate dai fornitori selezionati, basato su procedure aziendali improntate all'eticità negoziale.

I prodotti ed i servizi sono acquistati alle migliori condizioni di mercato, e devono soddisfare i particolari requisiti di funzionalità, qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente, in piena conformità alle leggi e normative vigenti.

[GRI 102-9] Le strutture di acquisto sono focalizzate su comparti specifici, in modo da fornire le risposte puntuali alle esigenze espresse dai clienti interni e dagli altri stakeholder.

Gli acquisti di TIM avvengono principalmente nelle due aree geografiche dove hanno sede le principali attività del Gruppo, Italia e Brasile e, per lo più, sono diretti verso le seguenti categorie di prodotti e servizi:

- reti di telecomunicazioni,
- prodotti di telecomunicazioni,
- information technology,
- servizi professionali e tecnici,
- sistemi di alimentazione.
- altro.

[GRI 102-9] In totale, i fornitori che nel 2019 hanno avuto ordini di acquisto dal Gruppo, sono 4.530 (-5% rispetto al 2018 e -11% se confrontato con il 2017), di cui 3.682 per la BU Domestic¹ (-2% rispetto al 2018 e -7% sul totale 2017) e 871 per il Brasile (-12% rispetto al 2018 e -21% se raffrontato al 2017)².

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] La selezione dei fornitori del Gruppo avviene attraverso una qualificazione precontrattuale, mirata alla valutazione delle loro caratteristiche economico-finanziarie e tecnico organizzative. Se il risultato di questa valutazione - che comprende anche accertamenti sull'etica del business ed il rispetto dei Diritti Umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente - è positivo, i fornitori sono iscritti nell'anagrafica fornitori di Gruppo (anagrafica).

[GRI 412-3] In tutti i contratti stipulati è presente una specifica clausola che impone l'accettazione, da parte del fornitore, dei principi espressi nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo³.

[GRI 412-3] Per quel che riguarda le operazioni domestiche, i fornitori italiani in anagrafica con valore di ordinato non irrisorio (la soglia è di 3.000 euro cumulati annui), ricevono⁴ uno screening iniziale relativo al rispetto dei principi del Codice Etico e di Condotta e sono soggetti a verifiche periodiche. Le azioni che TIM mette in atto per i controlli sui fornitori variano

¹ Nel perimetro dei fornitori della BU Domestic, sono compresi anche quelli delle società Olivetti e Persidera.

² La somma dei due addendi è diversa dal totale in quanto alcuni fornitori hanno ricevuto ordini di acquisto sia dalla BU Domestic sia dalla BU Brasile.

³ Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo (CE) recita: "Il rispetto del Codice deve essere garantito anche dai collaboratori esterni e, là dove previsto dal sistema procedurale aziendale, dai terzi in rapporti d'affari con il Gruppo". In particolare, le procedure interne richiedono che i fornitori accettino i principi espressi dal CE, e che i contratti per raggruppamenti temporanei di impresa o partecipazioni societarie contengano clausole di salvaguardia del Modello Organizzativo 231 (che si fonda sul CE). Il Global Compact dell'ONU è, sul tema dei Diritti Umani, il riferimento del CE di Gruppo, che recita: "TIM ha aderito al Global Compact promosso dall'Organizzazione per le Nazioni Unite in materia di Diritti Umani, standard di lavoro, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, e assicura piena attuazione a tale impegno istituzionale mediante la realizzazione di puntuali iniziative su tematiche di carattere ambientale e sociale". Il CE contiene anche clausole specifiche sul divieto di discriminazione, intimidazione, corruzione, tutela della salute e sicurezza. Inoltre, la policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani recita che "i Diritti Umani fondamentali (ad es., orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, condizioni del posto di lavoro, accessibilità alle persone disabili, tutela della maternità, divieto di molestie, lavoro forzato/obbligatorio/ vincolato)" e "i diritti riguardanti la salute e la sicurezza (consideriamo che l'elevato standard di salute e sicurezza sia una pietra miliare del nostro successo e il nostro obiettivo è ridurre al minimo gli infortuni e le malattie professionali)" devono essere garantiti sia alle persone del Gruppo sia alle risorse umane dei fornitori.

⁴ Escluse le Pubbliche Amministrazioni.

a seconda della rischiosità del fornitore e dell'importo dell'acquisto: si passa da questionari semplici a questionari complessi e da verifiche di carattere documentale a audit specifici sulle tematiche di sostenibilità.

[GRI 414-1] In particolare, nel 2019 il 100% dei nuovi fornitori iscritti in anagrafica ha sottoscritto uno specifico questionario in cui s'impegna per sé e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo¹.

Nel corso della fornitura, le aziende iscritte che abbiano ricevuto ordini di acquisto in mercati strategici per il Gruppo, sono di norma sottoposte ai controlli della qualità entrante (vincolante ai fini dell'accettazione ed utilizzo del bene acquistato) e del vendor rating. Su alcuni di questi, sono effettuate anche le verifiche ambientali e sociali².

Per alcuni settori, il Gruppo rileva e monitora anche i fornitori in subappalto, in particolare per i lavori di rete; le imprese in subappalto sono state 850 (-4% rispetto al 2018 e -9% rispetto al 2017). In questo settore, dunque, la stima del totale dei fornitori coinvolti nella catena di fornitura è stata pari a 870³.

Negli ultimi tre anni non sono avvenuti rilevanti cambiamenti nella struttura della catena di fornitura del Gruppo.

Nella BU Brasile, per quanto possibile, i prodotti provengono dai fornitori locali. TIM Participações controlla che i propri fornitori rispettino le leggi sul lavoro, anche attraverso l'esame di un particolare elenco (nel quale sono riportati i fornitori che non hanno rispettato le leggi in esame) disponibile nel sito web gestito dal "Business Pact for Integrity and Against Corruption and the Brazilian National Pact to Eradicate Slave Labor"⁴. Un potenziale fornitore, inserito nell'elenco suddetto - per aver violato le leggi riguardanti il lavoro minorile, il lavoro forzato o di altro tipo - non può vendere i servizi ed i prodotti all'Azienda. Nel 2019, per nessun fornitore che abbia risposto al questionario sociale e ambientale di TIM Participações sono emersi rischi riguardanti il lavoro minorile ed il lavoro forzato.

Iniziative di sostenibilità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Nel 2019 è proseguita l'applicazione del processo che definisce le attività volte al miglioramento della sostenibilità della catena di fornitura (supply chain). Tali attività coinvolgono le fasi di qualificazione, qualità entrante e vendor rating.

In particolare, i fornitori sono stati classificati in base ai rischi potenziali legati alla loro performance di sostenibilità, attraverso una specifica metodologia che considera gli aspetti socio-ambientali e di continuità del business connessi ai mercati d'acquisto in cui operano. Per questo, i mercati di acquisto (cioè le categorie di acquisti omogenei tra loro) sono stati classificati in funzione di parametri quali:

- le aree geografiche di riferimento ed i rischi ad esse collegati,
- il potenziale impatto sull'ambiente e sulla società delle attività dei fornitori e dei prodotti e dei servizi forniti lungo il loro intero ciclo di vita, inclusi i rischi relativi alle violazioni dei Diritti Umani, del lavoro e dell'ambiente,
- l'impatto sulla reputazione di TIM come cliente.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] E' stata realizzata una matrice che, mettendo in relazione la spesa relativa allo specifico mercato d'acquisto con l'indice di rischio calcolato sulla base dei parametri elencati, ha consentito di suddividere i mercati d'acquisto in quattro classi, individuando quelli critici dal punto di vista della sostenibilità e dell'impatto economico. I fornitori appartenenti alle classi a maggior rischio sono oggetto di audit di sostenibilità, effettuati da aziende terze specializzate nel settore. Tali audit sono ripetuti periodicamente per seguire l'attuazione di eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo, per verificare il mantenimento del livello di prestazioni riscontrato nel tempo. Gli strumenti sviluppati e utilizzati per la BU Domestic sono stati illustrati e trasferiti alla BU Brasile.

[GRI 308-1] [GRI 407-1⁵] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Sono stati analizzati tutti i fornitori della BU Domestic al fine di valutarne il rischio socio/ambientale; nel 2019 quelli a maggior rischio sono 42 (nessuna variazione rispetto al 2018 e -

¹ In Brasile tale percentuale è stata pari al 96%.

² [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] In particolare, sono previste le verifiche sulla salute e la sicurezza e sull'ambiente, il cui risultato confluisce nel rating del fornitore, a cui è legato il sistema di penalità/incentivazione. Sono inoltre previste verifiche relative al rispetto della normativa sul lavoro.

³ Nella BU brasiliana, allo stato attuale, non esiste un monitoraggio sistematico dei fornitori di secondo livello.

⁴ Patto delle aziende per l'integrità, contro la corruzione, ed il Patto nazionale brasiliano per l'eliminazione del lavoro forzato.

⁵ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 407] La policy di Gruppo, volta a prevenire il rischio di violazione dei diritti sindacali, è quella relativa ai "Rapporti con i Fornitori nel processo di acquisto di Telecom Italia", che recita: "...il Gruppo richiede ai propri fornitori e promuove, per il tramite di questi ultimi, anche verso subfornitori, il rispetto dei seguenti principi e delle relative prescrizioni di legge vigenti nei Paesi ove tali stakeholder operano...tutti i lavoratori devono godere del diritto legale di costituire e/o aderire alle organizzazioni sindacali per la tutela degli interessi

18% sul 2017). Sono considerati a maggior rischio sociale 17 mercati d'acquisto¹ ed i fornitori che operano nelle seguenti aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

[GRI 410-1] Per i lavoratori degli istituti che forniscono servizi di vigilanza in Italia è prevista l'osservanza del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, in particolare l'osservanza dell'articolo 138 comma 2 che prevede i requisiti professionali e di formazione delle guardie giurate. In *Brasile*, la legge 7102/83 detta le regole relative alla vigilanza privata. Prevede, tra l'altro, che tutti coloro che intendano essere assunti come vigilantes da un'impresa di vigilanza debbano aver preventivamente partecipato a un corso di formazione, effettuato da scuole accreditate dalla Polizia Federale. Dopo l'assunzione, ogni due anni i vigilantes devono seguire un corso di aggiornamento.

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Dal 2014, tutti i fornitori interessati ad un processo di qualificazione (nuovo, di estensione, rinnovo), riguardante i comparti di acquisto a maggior rischio per quanto riguarda la sostenibilità, sono sottoposti ad un apposito questionario di autovalutazione del rischio di sostenibilità socio-ambientale. Il questionario, aggiornato periodicamente in funzione dei risultati e dell'evoluzione del processo di qualificazione, è stato elaborato sulla base dei principali requisiti presenti negli standard di riferimento per la gestione d'impresa responsabile, sia dal punto di vista del rispetto dei valori etici sia della salvaguardia dell'ambiente (quali SA 8000, Global Compact dell'ONU e ISO 14001) e delle migliori prassi industriali del settore.

[GRI 308-1] [GRI 414-1] Il questionario di autovalutazione di sostenibilità è integrato nell'applicativo che gestisce il processo di qualificazione dei fornitori, che automaticamente lo sottopone a tutti i nuovi fornitori che operano nei mercati classificati a rischio di sostenibilità. Per i fornitori precedentemente qualificati nell'Albo fornitori di TIM, sono state effettuate delle campagne di recupero. Le risultanze del questionario permetteranno l'affinamento della matrice del rischio sopra descritta.

[GRI 308-1] L'applicazione della policy di green procurement, che fornisce le linee guida per stabilire i requisiti ambientali dei prodotti/servizi acquistati, costituisce sempre parte integrante del processo di acquisto. La policy considera tutte le fasi di vita del prodotto: progettazione, produzione, utilizzo, fine vita. Il documento, pubblicato sul portale fornitori "vendors hub" di TIM e nella sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com, contribuisce a orientare le politiche d'acquisto a favore di prodotti e servizi a basso impatto ambientale.

[GRI 414-1] [GRI 414-2] Nel 2019 in *Brasile* è stato inviato un questionario di autovalutazione sui temi di sostenibilità ai fornitori il cui ordinato abbia superato un milione di reais, pari al 71% del numero totale dei fornitori. Tutti gli 831 fornitori coinvolti hanno risposto entro la fine del 2019. I risultati serviranno ad orientare i futuri processi di selezione.

Verifiche di sostenibilità

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Anche nel 2019 sono proseguite le attività di verifica del livello di performance di sostenibilità di fornitori e subfornitori comuni nell'ambito dell'iniziativa denominata Joint Audit Cooperation² (JAC), come previsto dal protocollo d'intesa sottoscritto a fine 2009 da TIM, Orange e Deutsche Telekom. All'iniziativa hanno successivamente aderito nel 2011 Proximus, KPN, Swisscom, Vodafone Group; nel 2012 Telenor e Telia Company; nel 2013 Verizon; nel 2016 AT&T, Telefónica e Rogers; nel 2018 MTS, Telstra e Veon e nel 2019 Elisa OYJ.

Gli obiettivi della Joint Audit Cooperation sono:

- verificare il livello di sostenibilità dei fornitori/subfornitori più rilevanti, comuni ai membri del JAC, con stabilimenti produttivi localizzati in aree geografiche caratterizzate da un significativo livello di rischio socio-ambientale. Le

individuali e collettivi. Deve essere riconosciuto il ruolo dei rappresentanti sindacali dei lavoratori, i quali non devono essere assoggettati ad alcuna forma di discriminazione; per l'espletamento della loro attività sindacale, devono essere garantiti permessi retribuiti e mezzi necessari alla comunicazione con i lavoratori sul luogo di lavoro". Gli stessi concetti sono ribaditi anche nella policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani.

¹ Apparati NGAN (Next Generation Access Network, ovvero la rete di nuova generazione), antenne, cavi, dati - GBE (Gigabit Ethernet, vale a dire l'evoluzione a 1.000 Mbit/s del protocollo Fast Ethernet - standard IEEE 802.3u - operante a 100 Mbit/s), apparati DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing, ovvero la tecnologia utilizzata per aumentare la quantità di banda disponibile su un canale in fibra ottica), accesso 3G, accesso mobile LTE (Long Term Evolution), assurance, creation; delivery, lavori civili, lavori industriali, manutenzioni industriali, call centre, televendite, access gateway (porta di accesso), handset (dispositivo).

² Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web jac-initiative.com.

verifiche sono effettuate attraverso audit condotti da Terze parti sulla base di una metodologia specifica sviluppata dagli stessi membri della JAC, che ne condividono i risultati;

- contribuire alla crescita della sostenibilità dei fornitori/subfornitori coinvolti attraverso la definizione e l'attuazione di azioni correttive e programmi di miglioramento continuo, instaurando con essi un rapporto di collaborazione durevole con benefici reciproci in termini di efficienza, produttività e riduzione dei rischi nell'ambito della supply chain;
- effettuare attività di *capacity building* (sviluppo delle capacità), attraverso specifici programmi di formazione dei fornitori, anche al fine di propagare la cultura della sostenibilità, lungo la catena di fornitura (sub fornitori e sub-sub fornitori);
- condividere gli strumenti per affrontare i comuni temi di rilevanza internazionale, come ad es. il climate change o l'economia circolare.

[GRI 308-2] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 414-2] Nel periodo 2010-2019, grazie al progressivo incremento del numero dei membri della JAC, sono stati condotti 639 audit¹ - 124 nel solo 2019 - presso gli stabilimenti produttivi (di fornitori e subfornitori) localizzati in Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa. Le verifiche sono state effettuate da società internazionali specializzate, selezionate tramite gara, e hanno riguardato un totale di oltre 1.326.000 lavoratori. I fornitori inclusi nelle campagne di audit appartengono ai comparti di produzione di dispositivi ed apparati d'utente, apparati di rete e apparecchiature IT.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] La seguente tabella mostra le non conformità riscontrate nel corso degli audit sui fornitori del Gruppo, fra cui quelle relative ai Diritti Umani.

	2019	2018	2017
Ambiente	49 (19)	30 (22)	38 (32)
Discriminazioni	7 (2)	2 (2)	11 (10)
Etica del business ²	27 (4)	28 (24)	53 (48)
Lavoro forzato	8 (0)	3 (2)	7 (3)
Lavoro minorile	7 (1)	3 (3)	4 (4)
Libertà di associazione	5 (1)	2 (2)	3 (2)
Orari di lavoro	46 (18)	38 (27)	60 (46)
Salari	16 (3)	7 (6)	21 (22)
Pratiche disciplinari	0 (1)	1 (0)	3 (1)
Salute e sicurezza	103 (51)	105 (77)	182 (142)

(in parentesi i dati relativi a fornitori che operano per la BU Brasile)

[GRI 308-2] [GRI 414-2] Per tutte le non conformità riscontrate, sono stati redatti specifici piani di azioni correttive che definiscono, tra l'altro, le modalità e le tempistiche di soluzione. L'attuazione di detti piani è costantemente monitorata dai membri del JAC³.

Inoltre, nel triennio 2017-2019, l'82% delle non conformità rilevate, è stato sanato entro un anno dall'avvio del piano di azioni correttive, per un totale di oltre 600 azioni correttive.

¹ Di cui 348 sui fornitori di TIM (40 nel solo 2019). Il numero complessivo degli audit può risentire della presenza di alcuni audit condotti a cavallo di due anni.

² In questa voce sono comprese, tra l'altro, i *conflict minerals*, lo standard ISO 27000, la privacy, la pubblicità responsabile, le pratiche anticoncorrenziali, la proprietà intellettuale, le pratiche corruttive.

³ [GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] Siccome lo scopo dell'iniziativa è di aiutare i fornitori nei Paesi che hanno un maggiore rischio in termini di applicazione e rispetto dei principi di sostenibilità a migliorare le proprie performance, le non conformità portano sempre ad azioni correttive e non alla chiusura del rapporto d'acquisto.

Le prime tre aree impattate da tali azioni, sono state quelle della salute e sicurezza, ambiente ed orari di lavoro.

Il 16 e 17 gennaio 2019, si è tenuto a Shenzhen (Cina) l'ottavo forum annuale con i fornitori coinvolti nel programma JAC sul tema: "Economia circolare ed uso consapevole delle risorse". All'evento hanno partecipato più di 260 tra professionisti della sostenibilità e dell'approvvigionamento dei principali operatori di telecomunicazioni, fornitori del settore Information and Communication Technology (ICT), corporate social responsibility (CSR), Organizzazioni Non Governative (ONG) e ricercatori.

Durante il forum sono stati assegnati i riconoscimenti ai fornitori che hanno adottato le migliori pratiche a riguardo della salute e sicurezza e che si sono distinti per lo spirito di collaborazione dimostrato nel corso della campagna di audit di CSR.

Iniziative di coinvolgimento dei fornitori

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414] È ormai consolidato l'utilizzo del portale fornitori (*vendors hub*), avviato a fine 2011 con lo scopo di migliorare la comunicazione e ottimizzare i processi operativi, applicando le logiche del *social networking* al contesto di business; il portale conta 4.149 *vendor* abilitati alla piattaforma applicativa. Il ricorso al portale consente al fornitore di accedere ad un'area riservata con visibilità sui principali dati ed eventi rilevanti nella relazione con TIM e gestire direttamente tutte le informazioni che lo riguardano con sensibili vantaggi in termini di fluidità e trasparenza. All'interno del *vendors hub* è attiva anche un'area pubblica contenente le informazioni destinate ai fornitori potenziali.

Lo scambio della documentazione avviene in modalità elettronica (per es. offerte, ordini d'acquisto, contratti, documentazione per la qualificazione, sondaggi), riducendo così gli impatti ambientali connessi ai consumi di carta, trasporto e conservazione dei documenti.

Impegni sulla catena di fornitura

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 103-3: Management Approach] [GRI 308] [GRI 414]

Consuntivi 2019 e obiettivi 2020: Italia

INDICATORI	DETTAGLI	OBIETTIVI 2019	CONSUNTIVI 2019	OBIETTIVI 2020
% di fornitori soggetta a audit	Somma cumulata dei fornitori ad alto rischio che hanno ricevuto un approfondito audit di sostenibilità a partire dal 2010 ¹	85% dei fornitori ad alto rischio	86%	85%
% di fornitori valutata	Fornitori che sono stati valutati con un questionario di base sull'etica. Inoltre, i fornitori appartenenti ai settori a rischio, sono valutati con un questionario più complesso ²	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%
% del personale addetto agli acquisti che ha ricevuto la formazione sui rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) pertinenti alle decisioni sugli acquisti	% del personale direttamente coinvolto nelle attività di acquisto, che ha partecipato ad almeno una sessione di formazione su tematiche ESG	90%	93%	90%
% di contratti contenenti clausole legate ai rischi ESG		100%	100%	100%
% di fornitori con certificazioni ISO 14001 o equivalente		90% delle imprese di rete	90%	90%
Integrazione del profilo di rischio ESG nel profilo generale di rischio del fornitore	Tutti i fornitori qualificati e iscritti nell'Albo fornitori, sono valutati attraverso un "Key Risk Indicator" (KRI) complessivo che include anche indicatori di sostenibilità	100% dei fornitori qualificati, come definiti nella parte introduttiva della sezione	100%	100%

Consuntivo 2019 e obiettivo 2020: Brasile

INDICATORE	DETTAGLI	OBIETTIVO 2019	CONSUNTIVO 2019	OBIETTIVO 2020
Gestione dei fornitori	Percentuale di fornitori valutati in base a criteri di sostenibilità, fondati sull'etica ed i conflitti d'interesse ³ .	85%	93%	85%

¹ Il numero dei fornitori ad alto rischio varia di anno in anno, in quanto è in funzione dell'ordinato annuale e del mercato d'acquisto in cui i fornitori operano. Lo stesso vale in generale per quanto riguarda il numero complessivo dei fornitori appartenenti ai vari mercati d'acquisto.

² Il KPI è riferito sia ai nuovi fornitori sia ai fornitori esistenti in caso di rinnovo o estensione della qualificazione.

³ Dall'inizio del 2019, le valutazioni dei fornitori fondate su un questionario con principi sociali e ambientali sono state sostituite da un questionario di due diligence che include elementi di etica e di conflitto di interessi. Il precedente questionario socio-ambientale è stato comunque ancora applicato a tutti i fornitori di beni e servizi (non soltanto a quelli di importo superiore ad un milione di reais). Nel 2019 hanno risposto al questionario socio-ambientale l'87% dei fornitori.

I diritti Umani

[GRI 103-1: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] L'analisi di materialità, condotta da TIM nel 2019, ha confermato la promozione e la tutela dei Diritti Umani tema materiale per gli stakeholder ed il Gruppo, lungo l'intera "catena di valore". Questo risultato, apparentemente sorprendente per un operatore di telecomunicazioni che opera in Paesi considerati a basso/medio rischio di violazione dei Diritti Umani, si basa su due ordini di motivazioni:

- l'ampia accezione data al concetto di "Diritto Umano" da parte di TIM. Sono rientrati in questa sfera non solo i Diritti Umani comuni a tutti i settori economici, quali il rispetto del diritto a un'equa remunerazione, la non discriminazione, il non ricorrere al lavoro forzato/obbligato/vincolato, ecc., ma anche i Diritti Umani peculiari di un'azienda di telecomunicazioni, quali il diritto all'accesso alle informazioni, alla libertà di espressione (in particolare quella online), alla tutela della privacy e della sicurezza online, alla protezione dei minori (ad esempio dal cyberbullismo);
- la risonanza presso l'opinione pubblica degli eventuali episodi di violazione dei Diritti Umani, che può seriamente compromettere la reputazione aziendale.

L'impegno di TIM

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] TIM ha aderito al Global Compact nel 2002; dal 2008 al 2011 TIM è stata una dei componenti del Global Compact Human Rights Working Group dell'ONU, costituito dal Global Compact Board nel 2006 con l'obiettivo di fornire l'input strategico sui Diritti Umani al Global Compact.

Dal 2012 al 2019 TIM è stato uno dei componenti de "The Human Rights Peer Learning Group" (PLG), costituito nell'ambito del Global Compact Network Germania con il supporto "tecnico" di Twentyfifty Ltd¹.

Negli ultimi anni, al fine di rinforzare il proprio impegno nella tutela dei Diritti Umani, TIM ha realizzato tra l'altro:

- la due diligence sui Diritti Umani;
- la policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM";
- l'attività di (In)formazione sui Diritti Umani.

[GRI 103-3: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] TIM monitora le denunce di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite il portale *whistleblowing*², messo a disposizione di tutti gli stakeholder.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani

	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate
Italia	2	0	2	0	10	2
Brasile	49	15	52	15	31	10

La due diligence

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] Tra gli obiettivi della due diligence ci sono:

- l'identificazione e la mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative dell'Azienda;
- la conferma che ogni tematica abbia le relative responsabilità assegnate (governance), sia disciplinata da un apposito quadro normativo interno (ad es. policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitori e tracci le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza);

¹ PLG è una piattaforma di apprendimento e leadership attiva per le aziende europee, dove gli incontri avvengono nel rispetto della *Chatham House Rule*.

² Strumento in osservanza della Legge n° 179/2017 (Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato), il quale include qualche requisito tra quelli richiesti dai "Guiding Principles on Business and Human Rights" (Principi Guida su Aziende e Diritti Umani), emanati dall'ONU nel 2011.

- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienti le politiche e i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso appropriate iniziative di coinvolgimento;
- l'evidenziazione degli eventuali divari o incoerenze tra le diverse funzioni dell'impresa e/o tra le diverse società dello stesso Gruppo;
- la possibilità del confronto sui Diritti Umani con le altre imprese.

[GRI 412-1] TIM ha effettuato la due diligence sui Diritti Umani (conclusa nel 2014) utilizzando il tool OCAI¹ attraverso il coinvolgimento delle due principali entità del Gruppo in termini di organico ed investimenti, ovvero la BU Domestic² (la percentuale coperta è stata del 98%, in quanto non ha compreso le società Olivetti e TIM Sparkle) e la BU Brasile. La funzione Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship ha esaminato i questionari compilati e condotto i relativi feed-back con le funzioni italiane al fine di approfondire i contributi forniti e definire gli action plan delle autovalutazioni di livello due e tre (rispettivamente, il 3,1% e l'8,6% di tutte le risposte)³.

In Italia, al termine dei feed-back, è emerso quanto segue:

- su una scala da uno a sei, il voto medio di tutte le risposte è stato 4,4;
- la necessità di predisporre la policy dei Diritti Umani del Gruppo TIM (circa i 2/3 delle autovalutazioni insufficienti hanno riguardato questo aspetto);
- l'utilità di organizzare corsi di formazione interni sui Diritti Umani.

[GRI 414-1] [GRI 414-2] I risultati degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo sono riportati nel presente documento e nel canale di sostenibilità del sito web del Gruppo.

La Policy sui Diritti Umani

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] La Policy si applica a tutte le persone del Gruppo e riguarda anche i Terzi che entrano in rapporti di affari con TIM.

Scopo della Policy, emessa nel 2015⁴, è rendere il rispetto dei Diritti Umani un requisito essenziale nello svolgimento delle attività operative di TIM. Sia in Italia sia nelle società estere, il Gruppo ha messo in atto i processi attraverso i quali s'impegna a rispettare i Diritti Umani e ha identificato quelli che possono essere influenzati negativamente dalle attività dell'Azienda, tra i quali i:

- [GRI 403-3] [GRI 406-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] Diritti Umani comuni a tutti i settori industriali (ad es. i diritti riguardanti la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, la diversità, l'uguaglianza e la non discriminazione, l'orario di lavoro, le retribuzioni eque, l'età minima per l'ingresso nel mondo del lavoro, l'accessibilità alle persone disabili, la tutela della maternità, il lavoro forzato/obbligato/vincolato, l'approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi forma di corruzione, i diritti dei nostri clienti ad una pubblicità responsabile, i diritti connessi all'impiego della sicurezza armata, secondo i più elevati standard e prassi internazionali);
- [GRI 407-1] diritti concordati con i sindacati e inseriti nei Contratti di Lavoro Nazionali (in linea con i principi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro).

I processi interni del Gruppo focalizzano l'attenzione anche una serie di diritti della persona su cui incide il *core-business*,

¹ Organisational Capacity Assessment Instrument, realizzato da Twentyfifty Ltd. con i finanziamenti della Fondazione del Global Compact Network Germania. OCAI, che non opera come esperto di compliance:

- rispecchia completamente i "Principi Guida su Imprese e Diritti Umani" dell'ONU;
- considera le interpretazioni fornite dall'Ufficio dell'Alto Commissario dell'ONU per i Diritti Umani;
- è un questionario di autovalutazione di ventidue domande dove, per ogni domanda, l'impresa o la funzione deve valutare la propria posizione - attuale e potenziale - in uno spettro di sei livelli, che va da "non dinamica" a "promoter dei Diritti Umani".

² Tra l'altro, Relazioni Industriali, Salute & Sicurezza, Pari Opportunità, Privacy, Procurement, Compliance, Protezione dei clienti VAS (Servizi a Valore Aggiunto), Protezione dei clienti del servizio universale di telefonia.

³ Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round.

⁴ Disponibile in lingua Italiana al link <https://www.telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Sostenibilita/it/Politiche/policy-diritti-umani.pdf> ed in lingua brasiliana al link [ri.tim.com.br/ShowCanal/Sustentabilidade?=-4K/0QqB9zIbMs3+gpxdxTA](https://www.tim.com.br/ShowCanal/Sustentabilidade?=-4K/0QqB9zIbMs3+gpxdxTA) (la policy è disponibile anche in lingua inglese nei siti di TIM SpA e TIM Participações).

tra cui i diritti:

- all'accesso ai servizi di telecomunicazione ed all'innovazione;
- [GRI 418] alla privacy dei dipendenti, clienti e dei fornitori del Gruppo e protezione dei loro dati personali;
- alla libertà di espressione, in particolare quella online, supportata dall'accesso alle tecnologie delle telecomunicazioni;
- potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto (ad esempio i servizi con contenuti riservati agli adulti ed il gioco d'azzardo);
- dei bambini e dei giovani ad essere protetti dal (cyber)bullismo o dalle molestie;
- alla tutela dell'ambiente (in particolare i campi elettromagnetici);
- delle comunità nelle quali TIM svolge la propria attività, con particolare attenzione ai gruppi vulnerabili di persone (ad es., disabili, minori, anziani, donne).

La Policy prevede i meccanismi di denuncia non filtrata e anonima secondo quanto richiesto dalle procedure aziendali (nello specifico, quella relativa al "whistleblowing"), disponibili sul sito del Gruppo.

L'efficacia ed il monitoraggio della policy sui Diritti Umani, approvata dal Presidente di TIM, è garantita dalla funzione Human Resources, Organization & Real Estate, responsabile della sua osservanza per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di TIM, dalla funzione *Procurement*, responsabile del suo rispetto in relazione ai fornitori, dalla funzione *Compliance*, la quale presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento, e dalla funzione *Sustainability Reporting, Monitoring and Relationship* responsabile dell'aggiornamento della Policy.

(In)Formazione sui Diritti Umani

[GRI 103-2: Management Approach] [GRI 406] [GRI 407] [GRI 408] [GRI 409] [GRI 410] [GRI 412] A valle della pubblicazione della Policy, nel 2015 è stato organizzato un corso di formazione in aula a cui hanno partecipato i rappresentanti delle varie funzioni aziendali. Il corso è stato tenuto da una società esterna esperta in tematiche di sostenibilità¹ e ha visto la partecipazione del Direttore Generale di *Amnesty International* Italia.

Inoltre, è stato realizzato un corso online per tutta la popolazione aziendale, disponibile dalla fine del 2015. Il corso, aggiornato nell'autunno 2018, è disponibile sulla piattaforma di *e-learning TIM Academy* per i dipendenti del Gruppo e - da luglio 2019 - per tutti gli stakeholder (solo in lingua italiana) alla URL² <https://dirittiumani.gruppotim.it>³.

Sia il workshop sia il corso online hanno evidenziato, tra l'altro:

- cosa sono i Diritti Umani e le principali Istituzioni internazionali che li disciplinano;
- le imprese ed i Diritti Umani, con focalizzazione sugli eventuali impatti prodotti dalle attività aziendali sui Diritti Umani;
- l'importanza delle imprese che operano nel settore delle telecomunicazioni nella tutela dei Diritti Umani;
- TIM e i Diritti Umani: cosa possono fare - in caso di dubbio - le persone del Gruppo per la protezione dei Diritti Umani;
- come e quando utilizzare il meccanismo di denuncia.

Nel 2018 in *Brasile* TIM Participações ha reso disponibile a tutti i dipendenti - nella piattaforma "Conexão TIM" - una versione del corso che rispecchia il contesto locale. Tra le finalità vi è quella di ampliare le conoscenze dell'argomento tra i dipendenti, in particolare far conoscere come i Diritti Umani siano presenti nel lavoro quotidiano.

TIM ha anche continuato la promozione della diversity attraverso i propri canali di comunicazione interni; durante la TIM Talks, settimana promossa dalla funzione Risorse Umane per lo sviluppo dei dipendenti, la diversity è stata uno dei temi discussi.

¹ Avanzi Srl, maggiori dettagli sono disponibili sul sito avanzi.org.

² *Uniform Resource Locator*, ovvero una sequenza di caratteri che identifica in maniera univoca l'indirizzo di un video, immagine, documento, ecc. su una rete di computer, resa accessibile a un client (hardware o software).

³ Il corso funziona su personal computer (Internet Explorer, Chrome Firefox) mentre non è fruibile da smartphone.

[GRI 412-2] Le attività formative hanno riguardato prevalentemente la diffusione della Policy per il Rispetto dei Diritti Umani del Gruppo e il rispetto delle norme relative alla Salute e Sicurezza sul lavoro.

Numero di ore di formazione sui Diritti Umani nel Gruppo

Business Unit	2019	2018	2017
Domestic	129.173,74	177.323	197.057
Brasile	4.710,1	22.581	19.269

Denunce e incidenti

[GRI 103-3: Management Approach] Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo richiede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i terzi in rapporti d'affari con il Gruppo segnalino tempestivamente – con riferimento alle attività e prestazioni d'interesse del Gruppo – al Responsabile della Direzione Audit di TIM, anche per il tramite del superiore gerarchico, eventuali violazioni o concorso alla violazione di:

- norme di legge o di regolamento,
 - prescrizioni del Codice Etico e di Condotta,
 - policy e procedure interne,
- ogni irregolarità e/o negligenza.

La gestione delle denunce di cui sopra, anche di specifica competenza del Responsabile della Direzione Audit (c.d. “whistleblowing”), è un requisito Sarbanes-Oxley Act e – per qualche requisito - dei “Principi Guida su Imprese e Diritti Umani” dell’ONU; in Italia la fattispecie è disciplinata dalla Legge n° 179/2017 (Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”).

La procedura “Whistleblowing” prevede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione in autonomia ed indipendenza rispetto ai senior executive:

- garantisca la ricezione, la protocollazione ed analisi preliminare delle denunce pervenute;
- in base agli esiti dell’analisi preliminare, avvii (qualora necessario) un’attività strutturata di audit;
- comunichi gli esiti delle analisi alle funzioni competenti, affinché intraprendano (se necessario) le opportune azioni correttive. La non conformità è chiusa solo dopo un accertamento da parte della Direzione Audit dell’efficacia delle azioni correttive messe in campo dalle funzioni competenti;
- assicuri la tracciabilità e la conservazione della documentazione inerente alle denunce pervenute ed alla loro analisi;
- effettui le attività di aggiornamento della procedura di segnalazione, nonché la sua diffusione interna, di concerto con la funzione Human Resources, Organization & Real Estate.

I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell’Amministratore Delegato e una news diffusa sulla intranet aziendale.

Nel 2019 sono pervenute complessivamente 165 denunce in Italia e 927 in *Brasile*. Per quanto riguarda l’Italia, le 165 denunce, di cui 65 anonime e 100 non anonime, sono così raggruppate:

- 75 nell’ambito di applicazione della procedura “Whistleblowing”¹;
- 86 non rientranti nell’ambito applicativo della procedura e inviate alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell’esito delle stesse, di cui:

¹ Ad esempio: copertura della rete, relazioni con i fornitori, salute e sicurezza dei lavoratori, presunti comportamenti vessatori o discriminatori; quelle relative ai Diritti Umani sono riportate nelle tabelle di questo capitolo.

- 63 reclami di clienti (per disservizi);
- 23 altro;
- 4 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

Per quanto riguarda il *Brasile*, le 927 denunce - di cui 560 anonime e 367 non anonime - sono così raggruppate:

- 657 nell’ambito di applicazione della procedura “Whistleblowing”¹;
- 159 reclami di clienti (per disservizi);
- 111 “non inerenti” all’obiettivo della procedura.

Di seguito sono riportate le denunce relative ai Diritti Umani pervenute attraverso il principale strumento che TIM mette a disposizione di tutti gli stakeholder per denunciare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico e di Condotta, della Policy sul rispetto dei Diritti Umani, ovvero dalla procedura “Whistleblowing” disponibile sia sulla intranet aziendale sia sul sito web di TIM al seguente link:

telecomitalia.com/content/dam/telecomitalia/documents/Governance/it/codici_principi_procedure/Procedura-Whistleblowing.pdf.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i Diritti Umani in generale

Italia	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	1 ²	0	0	0	3 ³	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	1	0	0	0	3	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	0	0	0	0	2	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	1	0	0	0
<i>Brasile</i>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti i Diritti Umani pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	11 ⁴	3	8 ⁵	0	5 ⁶	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	11	3	8	0	5	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	9	3	7	0	4	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	1	0	1	0	0	0

¹ Di cui 440 di tipo “aziendale” (processi migliorabili, ecc.) e 217 riguardanti le persone di TIM Participações (dipendenti con situazioni di disagio).

² La denuncia ha riguardato la categoria “diritti relativi alla privacy dei dipendenti e clienti”.

³ Due denunce hanno riguardato i diritti relativi all’accesso ai servizi di telecomunicazione ed una le risorse umane dei fornitori di TIM.

⁴ Delle undici segnalazioni, sei si riferiscono a minaccia o coercizione (di cui una fondata), quattro al diritto alla privacy (di cui una fondata ed una parzialmente fondata) e una al lavoro minorile.

⁵ Tutte le otto denunce hanno riguardato presunte violazioni della normativa sulla privacy dei clienti e/o dipendenti.

⁶ Delle cinque denunce, quattro hanno riguardato la mancata applicazione delle regole legate alla salute e sicurezza sul lavoro da parte dei fornitori ed una lo sfruttamento sessuale di bambini/adolescenti.

[GRI 406-1] [GRI 411-1] Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni

Italia	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	1 ¹	0	0	0	3 ²	1
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	1	0	0	0	3	1
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	1	0	0	0	2	1
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	1	0	0	0
<hr/>						
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso i principali meccanismi di denuncia	8 ³	3	5 ⁴	1	3 ⁵	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	8	3	5	1	3	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	8	3	5	1	3	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	0	0	0	0	0	0

[GRI 411-1] Nel Gruppo, negli ultimi 3 anni, non sono stati segnalati incidenti relativi a discriminazioni o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene⁶.

¹ La denuncia ha riguardato la categoria “discriminazione o molestia relativa al sesso (genere)”.

² Le tre discriminazioni o molestie hanno avuto per oggetto in un caso la fede religiosa, sostanziate e risolte, in un altro la disabilità fisica o psichica e, nell'ultimo, la fede politica.

³ Delle otto segnalazioni, tre hanno riguardato la discriminazione per orientamento sessuale (di cui una fondata), due la discriminazione razziale, una le persone disabili (fondata), una l'inquadramento di un dipendente (fondata) ed una la discriminazione per identità di genere.

⁴ Le cinque denunce hanno riguardato in due casi le discriminazioni o molestie per etnia o razza, in altri due casi (di cui uno sostanziate e risolte) le discriminazioni o molestie per l'orientamento sessuale e nell'ultimo caso la discriminazione per la condizione economico-sociale.

⁵ Le tre denunce hanno riguardato in cui due casi le discriminazioni o molestie per l'orientamento sessuale ed un caso le discriminazioni o molestie ad una persona obesa.

⁶ L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui TIM opera è il Brasile; tuttavia, le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni.

Denunce ricevute e gestite riguardanti i temi del lavoro

Italia	2019	di cui sostanziate	2018	di cui sostanziate	2017	di cui sostanziate
Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	0	0	2 ¹	0	4 ²	1
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	0	0	2	0	4	1
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	0	0	1	0	4	1
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	1	0

Brasile

Numero totale denunce relative a questioni di lavoro pervenute attraverso meccanismi formali nel periodo di riferimento	30 ³	9	39 ⁴	14	23 ⁵	10
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	30	9	39	14	23	10
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	25	9	38	14	21	10
Numero totale di denunce relative a questioni di lavoro pervenute in precedenza che sono state risolte nel periodo di riferimento	1	1	0	0	0	0

TIM Participações offre un proprio canale di Whistleblowing per le richieste di chiarimenti o l'inoltro di denunce di presunte violazioni dei Diritti Umani da parte degli stakeholder interni ed esterni, garantendo la massima riservatezza. Un codice di identificazione univoco, associato a ciascuna denuncia inserita, consente al denunciante di controllare lo stato del lavoro in modo completamente anonimo. Tutte le informazioni su questo tema sono disponibili al link: tim.com.br/sp/canal-de-denuncias.

¹ Le due denunce hanno riguardato in un caso le molestie sessuali sul lavoro e, nell'altro, il diritto del lavoratore ad eseguire attività e mansioni nel rispetto della propria dignità (quest'ultima non sostanziate e chiusa nel 2019).

² Delle quattro denunce, tre hanno riguardato l'esecuzione di mansioni nel rispetto della dignità del lavoratore (di cui una sostanziate e risolta) ed una il mobbing.

³ Ventitré denunce sono state relative a violazioni giuslavoristiche (nove delle quali sono risultate fondate), due per molestie morali (non fondate) e cinque per molestie sessuali (non fondate).

⁴ Diciassette denunce hanno riguardato il mobbing (di cui dieci sostanziate e risolte), quindici le violazioni del contratto sindacale (di cui una sostanziate e risolta) e sette denunce hanno riguardato le molestie sessuali sul lavoro (di cui tre sostanziate e risolte).

⁵ Diciotto denunce hanno riguardato il mobbing (di cui nove sostanziate e risolte) e cinque le molestie sessuali sul lavoro (di cui una sostanziate e risolta).

Appendice

Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari consolidati

[GRI 102-7]

(milioni di euro)	Ricavi *			EBITDA*			Investimenti industriali			Personale a fine periodo(unità)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Domestic	14.078	15.031	15.031	5.708	5.955	6.171	2.912	5.518	4.551	45.496	48.200	49.851
Brasile	3.937	3.943	3.943	2.451	1.467	1.635	872	890	1.150	9.689	9.658	9.508
Altre attività	-	-	-	(9)	(19)	(16)	-	-	-	13	43	70
Rett. ed elisioni	(41)	(34)	(35)	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale consolidato	17.974	18.940	18.940	8.151	7.403	7.790	3.784	6.408	5.701	55.198	57.901	59.429

*Per i dettagli relativi alle modalità di adozione dei principi contabili e delle eventuali rideterminazioni dei valori, si rimanda alla Nota "Principi contabili" del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2019 del Gruppo TIM.

[GRI 201-4] I contributi totali, incassati nell'ambito di progetti di ricerca ed innovazione finanziati da enti pubblici nazionali ed internazionali, ammontano a 5,56 milioni di euro nel 2019 (5,3 mln di euro nel 2018 e 5,2 nel 2017). Si segnala inoltre che il totale dei contributi incassati, nel 2019, dalla BU Domestic è pari a circa 28,3 milioni di euro.

Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Totale Patrimonio Netto	22.626	21.747	23.783
- attribuibile ai Soci della Controllante	20.280	19.528	21.557
- attribuibile alle partecipazioni di minoranza	2.346	2.219	2.226
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	916	(1.411)	1.121
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	326	259	166
Indebitamento finanziario netto contabile	28.246	25.995	26.091

[GRI 201-1] Valore economico prodotto e distribuito

(milioni di euro)	2019	2018	2017
a) Totale ricavi e proventi operativi	18.907	19.281	20.351
b) Interessi attivi e dividendi incassati	78	54	129
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	(49)	(1)	11
d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)	18.936	19.334	20.491
e) Costi operativi	7.555	8.649	8.824
f) Costi del personale	3.077	3.105	3.626
g) Finanziatori	1.729	1.585	1.705
h) Imposte e tasse	365	696	750
i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)	12.726	14.035	14.905
Valore economico non distribuito (d-i)	6.210	5.299	5.586

Dettaglio Costi

(milioni di euro)	2019	2018	2017
• Costi del personale	3.077	3.105	3.626
• Salari e stipendi	1.950	1.994	2.056
• Oneri sociali	716	738	745
Altri oneri	411	373	825
• Costi operativi	7.555	8.649	8.824
• Acquisti di materie e servizi	6.463	8.186	8.388
• Altri costi operativi	1.501	1.135	1.097
• Variazione delle rimanenze	128	(102)	(35)
Attività realizzate internamente	(537)	(570)	(626)
• Finanziatori	1.729	1.585	1.705
• Dividendi distribuiti	296	281	223
Interessi passivi	1.433	1.304	1.482
• Imposte e tasse	365	696	750
- Imposte dirette	241	571	639
- Imposte indirette e tasse	124	125	111
- relative alla BU Domestic	282	598	679
- relative alla BU Brasile	45	74	64
- relative ad attività estere	38	24	7

Evidenza, per ciascuna delle giurisdizioni in cui il Gruppo opera stabilmente con proprie società controllate, delle imposte sul reddito versate localmente (milioni di euro)

Competenza Fiscale	2019	2018	2017
Argentina	-	0,03	0,45
Austria	- 0,02	0,02	- 0,00
Belgium	0,02	0,02	0,02
Bolivia	-	-	-
Brazil	29,94	42,78	33,64
Bulgaria	-	-	-
Chile	-	0,02	0,01
Colombia	0,08	-	0,05
Czech Republic	0,00	-	-
France	0,76	0,23	0,28
Germany	0,28	0,34	- 0,04
Greece	0,11	-	0,01
Ireland	-	-	2,30
Israel	0,44	- 0,06	0,16
Italy	85,62	684,06	1.055,23
Luxembourg	0,07	10,53	4,77
Netherlands	0,06	0,06	0,05
Panama	- 0,03	-	0,02
Paraguay	-	-	-
Peru	-	0,05	0,06
Puerto Rico	-	0,04	0,08
Romania	0,01	0,01	-
Russian Federation	0,01	-	0,01
San Marino	0,29	0,19	0,14
Singapore	-	-	-
Slovakia	0,00	0,00	-
Spain	-	- 0,04	-
Switzerland	0,03	0,02	0,04
Turkey	-	-	- 0,27
Uk	-	-	0,00
Usa	- 0,04	1,08	2,30
Venezuela	0,01	0,01	0,20
Virgin Islands (U.S.)	-	-	-
Totali	117,64	739,38	1.099,51

Tabelle di sintesi sulle iniziative con gli stakeholders

[GRI 102-43] [GRI 102-44]



Dialogo



Partnership















Informazione











Consultazione

Istituzioni ed enti regolatori






Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali. • protezione delle categorie vulnerabili (cyberbullismo, pedopornografia, gambling) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione del “Referente per la Polizia Postale” nell’ambito della funzione Security Operations Center (SOC) per il contrasto della pedopornografia on line e degli illeciti informatici, ▪ Soluzione esclusiva TIM-Protect per la protezione totale dalle minacce nel web 	 Partecipa al Safer Internet Centre (SIC) – Generazioni Connesse, del cui Advisory Board TIM è membro. (La catena del valore – Protezione dei minori)
Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali. • favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva <ul style="list-style-type: none"> ▪ ScuolaDigitaleTIM (Il Gruppo - Progetti di Cultura digitale) ▪ Operazione Risorgimento Digitale (La catena del valore – Digital Inclusion sociale) 	 Protocollo d'intesa sottoscritto con il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di infrastrutture 5G, UBB • impatti delle emissioni elettromagnetiche • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali 	 Incontri, comitati di controllo congiunti multistakeholder (Il Gruppo – Rapporti con le comunità locali)
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> • favorire lo sviluppo di smart cities e servizi per il 5G • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operazione Risorgimento Digitale (La catena del valore – Digital Inclusion sociale) ▪ collaborazione con alcune municipalità per realizzare progetti pluriennali di eco-sostenibilità: REPLICATE (Firenze Smart City) e il progetto MONICA (Torino Smart City) e il progetto SMILE (“Torino Smart City”), progetto SMILE (“Torino Smart City”). (L’Ambiente – Iniziative TIM per l’ambiente) 	 Accordi e protocolli (Il Gruppo – Rapporti con le comunità locali), in particolare: protocollo d’intesa con il Comune di Torino che rafforza la collaborazione pluriennale per rendere il capoluogo piemontese all’avanguardia come “città digitale” (La catena del valore – Ricerca e sviluppo)

Istituzioni nazionali	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza e gestione emergenze • Supporto al territorio per uno sviluppo sostenibile • Protezione categorie vulnerabili 	 Protocolli, Convenzioni e contratti con DPC e altri Enti per la gestione delle emergenze, per i dispositivi di diffusione allarme in caso di scomparsa di minori, per la localizzazione a supporto del Soccorso Alpino (Il Gruppo - Comunità);  Collaborazione con DPC e MISE per progettazione e sperimentazione sistema IT-Alert in caso di rischio naturale. (Il Gruppo - Comunità)
Istituzioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> • Protezione categorie vulnerabili 	 Partecipa al gruppo di lavoro "Alliance to better protect minors online" lanciato dalla Commissione Europea (La catena del valore - Protezione dei minori)
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di infrastrutture 5G, UBB e in Ricerca e Sviluppo • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali • sviluppo servizi innovativi per il controllo del territorio 	 Accordo siglato tra Regione Liguria, il Comune di Genova, Liguria Digitale, Ericsson e TIM per il "Digital Lab 5G". (La catena del valore - Ricerca e sviluppo)
Istituzioni locali, Business partner, Università	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo e la diffusione dei servizi per la Smart City con il 5G: sicurezza pubblica e automobili a guida autonoma, monitoraggio ambientale e Industria 4.0 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocollo d'intesa con il Comune di Torino per lo sviluppo congiunto di attività e soluzioni per applicazioni innovative per la smart city. (La catena del valore - Ricerca e sviluppo)
Università e altri partner	<ul style="list-style-type: none"> • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali 	 Partecipa come partner ai lavori del Competence Industry Manufacturing 4.0 (CIM 4.0) per sviluppare l'adozione della tecnologia 4.0 nei processi produttivi, nei prodotti e nei modelli di business (La catena del valore - Ricerca e sviluppo)
Università	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di tecnologie innovative e soluzioni applicative, in particolare in ambito 5G, IoT. 	 Ambiti di ricerca in modalità Open Innovation con 9 università italiane (La catena del valore - Ricerca e sviluppo)
Università	<ul style="list-style-type: none"> • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali 	 Unistem Reloaded e Unistem tour, azione congiunta 2019-2020 per la diffusione delle discipline STEM
Istituzioni nazionali Istituzioni scolastiche	<ul style="list-style-type: none"> • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali 	 Brasile. Progetto TIM Tec (Il Gruppo - Comunità)

Società civile		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Organizzazioni e associazioni non profit, Enti di ricerca, Istituzioni Nazionali	<ul style="list-style-type: none"> • diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali • sviluppo di una società digitale inclusiva 	 Accordo FTIM e MIUR e CNR ITD e ANP per la sperimentazione di piattaforma per la formazione di docenti per classi ibride inclusive
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di una società digitale inclusiva 	 Progetto decennale Dislessia Amica di FTIM in collaborazione con Associazione Italiana Dislessia, ha l'obiettivo dell'85% scuole italiane certificate "Amiche della dislessia"
Organizzazioni e associazioni non profit, abitanti di 107 città di provincia, volontari TIM	<ul style="list-style-type: none"> • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali • favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva. 	 Operazione Risorgimento digitale, corsi di formazione in aula e in piazza, raccolta feedback. (La catena del valore - Digital inclusion) 
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • Etica e integrità • Lotta alla corruzione, trasparenza 	 Partecipa al Business Integrity Events di Transparency International - giugno 2019 (Il Gruppo - lotta alla corruzione)
utenti, istituzioni pubbliche e private, ricercatori	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la collaborazione multi-stakeholder per l'ideazione di nuove soluzioni con il 5G in vari ambiti (salute, sicurezza, smart cities, la produzione rurale). 	 Brasile. TIM Participações ha promosso i Living Labs per discutere, condividere conoscenze e collaborare sulla tecnologia 5G. (La catena del valore - Digital inclusion)
Organizzazioni e associazioni non profit	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di una società digitale inclusiva 	 Brasile. Collaborazione tra Istituto TIM e Unicef per garantire il diritto allo studio di circa 3,8 milioni di bambini e ragazzi (Il Gruppo - Comunità)
Enti e consorzi di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali; 	 la partecipazione ai lavori del progetto quadriennale CONCORDIA ¹ (Cyber security cOmpeteNCe fOr Research anD InnovAtion ²), nell'ambito del programma di ricerca europeo Horizon 2020 (La catena del valore/Ricerca e innovazione nella e-security)









¹ <https://www.concordia-h2020.eu/>

² Competenza in materia di sicurezza informatica per la ricerca e l'innovazione.

Clienti		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Clienti consumer e clienti business	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio, rispetto del cliente, cura della relazione, capacità di innovazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ “TIM around the Customer” processo di trasformazione che coinvolge tutti i dipendenti con varie iniziative per il miglioramento della customer experience ed il rafforzamento della relazione con la marca. ▪ Canali di comunicazione interattiva con i clienti (My TIM App e Website e social network) per una risposta più reattiva alle loro esigenze e per tenerli coinvolti. 	 Ampio sistema di ascolto che rileva la customer experience nei diversi “momenti della verità” del customer journey ¹ , tra cui il CSI ² (La catena del valore/La customer satisfaction)
Clienti consumer e clienti business	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione del cliente, qualità del servizio <ul style="list-style-type: none"> ▪ investimenti per l’evoluzione dell’ambiente digitale e il canale “My TIM App” per migliorare la qualità dei servizi offerti e la customer experience. 	 Brasile. Tre tipologie di indagine sulla soddisfazione del cliente, condotte su base nazionale attraverso interviste: on line ai clienti consumer, telefoniche a quelli business mobile “Call center Satisfaction Survey” e ai clienti mobili “Call Center Transactiona Survey” (La catena del valore/La customer satisfaction)
Associazioni dei consumatori	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione del cliente, qualità del servizio 	 Collaborazione con le associazioni dei consumatori (“conciliazione paritetica”) e con i Co.Re.Com per la risoluzione delle controversie con i clienti. (La catena del valore/Clienti/Procedure di conciliazione)
Associazioni dei consumatori	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione del cliente, qualità del servizio • sviluppo di infrastrutture 5G • impatti delle emissioni elettromagnetiche; 	 A dicembre 2019 pre-annunciato nuovo accordo di collaborazione con alcune Associazioni dei consumatori (siglato nel febbraio 2020), per rafforzare il dialogo sui temi più delicati. (La catena del valore/Clienti/Procedure di conciliazione)
Associazioni dei consumatori	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione del cliente, qualità del servizio 	 In Brasile, TIM Participações partecipa a iniziative in collaborazione con le Agenzie di protezione dei consumatori (Forum per la Conciliazione, piattaforma web Consumidor.gov.br) e ne costituisce di proprie (Consiglio degli Utenti) per la riduzione delle lamentele in tribunale.


¹ Il *customer journey* è l’insieme delle esperienze che un cliente vive nell’interazione con un’azienda per un’esigenza specifica, dal primo contatto con l’azienda, su un determinato canale, fino a quando - attraversando uno o più punti di contatto forniti dall’azienda o da altri consumatori - raggiunge o meno il risultato atteso.

² Customer Satisfaction Index







Fornitori		
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Startup, ICT partner, Università	<ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione delle reti 5G, UBB • Ricerca e Sviluppo per nuovi soluzioni e servizi, • Capacità di innovare nei processi e modelli di business • diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programma di accelerazione di TIM Wcap e investimenti nel capitale di rischio realizzati da TIM Ventures 	 Vari ambiti di collaborazione e co-progettazione in modalità Open Innovation sia nei 5 hub territoriali di TIM Wcap sia nell'IOT Open lab (La catena del valore – Ricerca e sviluppo)
Fornitori e partner di tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazione, Ricerca e Sviluppo di tecnologie, servizi e applicazioni di telecomunicazione 	 Brasile. TIM Lab Innovation Center, spazio per l'open innovation; si prefigge di individuare nuovi approcci alla creazione e al deployment delle infrastrutture di reti di telecomunicazione, promuove partneriati con Università e Istituti di ricerca.
Aziende manifatturiere, ICT partner, peer operator	<ul style="list-style-type: none"> • integrazione degli aspetti sociali e ambientali all'interno della supply chain • climate change • economia circolare <ul style="list-style-type: none"> ▪ audit su fornitori e sub-fornitori rilevanti (124 nel 2019) ▪ programmi di miglioramento (salute e sicurezza, ambiente, orari di lavoro) ▪ programmi di formazione 	 Partecipazione alle attività nell'ambito dell'iniziativa Joint Audit Cooperation ¹ - JAC (La catena del valore – Verifiche di sostenibilità)
Aziende di servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca e sviluppo in AI per innovare prodotti e servizi e l'offerta TIM. 	 Firma di un accordo strategico con Microsoft (La catena del valore – Ricerca e sviluppo)
Aziende manifatturiere	<ul style="list-style-type: none"> • innovazione delle reti e delle piattaforme, sviluppo e accelerazione dell'industrializzazione di servizi, in particolare per il 5G 	 Partnership di innovazione con Huawei e Cisco. (La catena del valore – Ricerca e sviluppo)
Aziende manifatturiere, aziende di servizi, business partner	<ul style="list-style-type: none"> • favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva • stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali, in particolare nel settore dell'agricoltura 	 Brasile. Nel 2019 TIM creato l'ecosistema ConnectarAgro2 e proseguito le partnership con Nokia e BR Digital per la connessione nelle aree rurali (La catena del valore – Ricerca e sviluppo)
4.149 vendor abilitati	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza, miglioramento della comunicazione e ottimizzazione dei processi operativi. 	 Portale Vendor Hub conta (La catena del valore/Fornitori)
fornitori a maggior rischio in fase di qualificazione; periodicamente, ai fornitori già qualificati	<ul style="list-style-type: none"> • migliori condizioni di offerta, migliori livelli di qualità, rispetto del Codice Etico e di Condotta di TIM, delle norme di sicurezza, dell'ambiente e dei Diritti Umani, migliorare la sostenibilità della catena di fornitura 	 Questionario di autovalutazione in termini di sostenibilità; audit di sostenibilità periodici fatti da aziende terze sui fornitori delle classi a maggior rischio. (La catena del valore/Fornitori).

¹ Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito web jac-initiative.com.

² (<https://conectaragro.com.br/>)

100% dei nuovi fornitori iscritti in anagrafica	<ul style="list-style-type: none"> • integrazione degli aspetti sociali e ambientali all'interno della supply chain • correttezza della corporate conduct 	 <p>questionario in cui il fornitore s'impegna per sé e gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo¹. (La catena del valore/Fornitori)</p>
---	---	--



Business community di settore

Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
Associazioni e federazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> • innovazione delle reti e delle piattaforme e sviluppo e accelerazione dell'industrializzazione di servizi, in particolare per il 5G • riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici • impatti delle emissioni elettromagnetiche 	 <p>Partecipa come membro alle attività di 29 enti e associazioni di standardizzazione (La catena del valore - Ricerca e Sviluppo)</p>
Associazioni di settore	<ul style="list-style-type: none"> • impatti delle emissioni elettromagnetiche <ul style="list-style-type: none"> ▪ emanazione di linee guida ▪ supporto e formazione alle realtà territoriali di progettazione ▪ evoluzione degli strumenti software per la valutazione delle esposizioni ▪ tavoli congiunti TIM-ARPA Regionali 	 <p>Partecipa a comitati e gruppi di lavoro del CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano)</p>
Other Authorised Operator	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo infrastruttura di rete 5G 	 <p>Inwit. Partnership con Vodafone per l'ottimizzazione degli investimenti</p>
Altri operatori mobili in Brasile	<ul style="list-style-type: none"> • favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva • riduzione dei consumi energetici • ottimizzare costi e risorse nello sviluppo di un'architettura di rete 	 <p>Brasile. Accordo "LTE RAN sharing²" (La catena del valore - Ricerca e Sviluppo)</p>
Altri operatori mobili, OTT, Peers operator, fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo e sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni per le infrastrutture di rete • creazione di standard universali per garantire l'interoperabilità dei fornitori • migliorare la capacità di offerta dei fornitori 	 <p>Brasile. Prosegue la partecipazione di TIM Participações al Telecom Infra Project (TIP), progetto collaborativo (La catena del valore/Ricerca e Sviluppo).</p>
Associazioni e federazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> • cyber security 	 <p>Partecipazione, in ambito ETSI³, ai lavori del TC CYBER (La catena del valore - tutela della privacy e dei dati personali)</p>



¹ In Brasile tale percentuale è stata pari al 96%.

² Condivisione della "Raggio Access Network" (Rete di Accesso Radio).

³ European Telecommunications Standards Institute.

Associazioni e federazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza delle reti e dei servizi, frode e criminalità informatica 	 Partecipazione ai lavori del fraud and security ¹ group della GSMA (GSM Association) come Deputy Chair (Vice Presidente); <ul style="list-style-type: none"> • la collaborazione, in ambito 3GPP² SA³ SECAM⁴, per la definizione dei requisiti di sicurezza delle infrastrutture 5G; • Partecipazione, in ambito ETNO⁵ ai lavori del sottogruppo CERT TF (Computer Emergency Response Team Task Force⁶). (La catena del valore – tutela della privacy e dei dati personali)
Associazioni estere di settore	<ul style="list-style-type: none"> • Protezione categorie vulnerabili 	 Partecipazione ai gruppi di lavoro in ambito “GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content” per la tutela dei minori nella telefonia mobile (Catena del valore – Protezione dei minori)

Comunità finanziaria

Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
investitori istituzionali e retail, associazioni di piccoli azionisti, obbligazionisti, investitori socialmente responsabili, analisti equity e del credito.	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni aggiornate, finanziarie e non, sul Gruppo, con la massima attenzione alle esigenze di tutte le diverse categorie di stakeholder 	 Attraverso il sito web del Gruppo ⁷ e Il club degli azionisti “TI Alw@ys ON” ⁸ TIM fornisce importanti informazioni agli investitori individuali e al pubblico in generale (circa 6.000 soci attivi nel 2019). (Il Gruppo TIM/Stakeholder engagement).
Azionisti, obbligazionisti, analisti equity e del credito, investitori socialmente responsabili.	<ul style="list-style-type: none"> • la generazione di cassa, e il possibile sostegno al percorso di deleverage del Gruppo da opzioni straordinarie; • l'accordo di Network Sharing siglato con Vodafone per lo sviluppo del 5G e la condivisione della rete mobile; • l'accordo di credito al consumo con Santander e la creazione di una JV dedicata; • l'accordo con Google Cloud per lo sviluppo e la spinta di TIM all'interno del mercato nazionale del Cloud, con focus sulle dinamiche di sviluppo dei datacenters; • possibili forme di aggregazione con Open Fiber; • il 5G e i potenziali sviluppi competitivi; • la crescita dei clienti serviti con tecnologia FTTx, dei servizi convergenti e della 	 Nel 2019 la funzione Investor Relations ha gestito oltre 900 incontri, tra diretti, di gruppo e individuali, in audio o videoconferenza: 4 conference call in occasione dei risultati annuali e trimestrali, road show, incontri presso le sedi istituzionali del Gruppo (reverse road show), nonché partecipazioni alle principali conferenze di settore TLC.

¹ Frode e sicurezza.

² The 3rd Generation Partnership Project.

³ Security Assurance.

⁴ SECurity Assurance Methodology.

⁵ European Telecommunications Network Operators' Association.











⁶ Squadra pronto intervento di risposta alle emergenze informatiche.







⁷ (<https://www.telecomitalia.com/tit/it/investors.html>)

⁸ (<https://www.telecomitalia.com/tit/it/investors/azioni/investitori-individuali/club-tialwayson.html>)

- penetrazione nella clientela Business dei servizi ICT;
- le importanti opportunità di riduzione dei costi;
- l'andamento dei CAPEX;
- lo sviluppo di TIM Brasil e i suoi positivi risultati;
- le tematiche di Corporate Governance.

Persone

Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Temi e • Azioni/impegni 	Modalità di engagement
30.000 dipendenti (64% della popolazione aziendale)	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo del capitale umano dell'Azienda • tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda • efficacia del management • engagement e soddisfazione personale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano di azioni sulle aree di monitorate tra cui "Progetto Donna" avviato già nel 2019 ▪ Nuova engagement survey entro 20220 	 Engagement survey 2019 (La catena del valore - L'impegno per le nostre persone)
9.042 dipendenti (96% del totale)	<ul style="list-style-type: none"> • gestione dei rapporti di lavoro • sviluppo del capitale umano dell'Azienda • efficacia del management • engagement e soddisfazione personale 	 Brasile. Corporate Climate Survey (La catena del valore - L'impegno per le nostre persone)
manager, professional e impiegati	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo del capitale umano dell'Azienda • efficacia del management 	  Il processo di performance management ha coinvolto nel 2018 il 99,8% delle persone e l'86% ha ricevuto un feed back dal proprio responsabile. (La catena del valore - Sviluppo e nuove competenze)
Millennials di TIM S.p.A. (circa 300 persone)	<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholder engagement 	 Self engagement Map (SEM): nuovo strumento di valutazione del livello di engagement (La catena del valore - Sviluppo e nuove competenze)
4.300 persone in ambiti tecnici	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo delle competenze per far fronte alle nuove tecnologie 	 Progetti di Skill Assessment (La catena del valore - Sviluppo e nuove competenze)
tutti i dipendenti del Gruppo TIM, anche neoassunti	<ul style="list-style-type: none"> • tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali 	 Aggiornato il modulo formativo online sul GDPR, con l'obbligo di fruizione, dopo l'aggiornamento di policy e procedure. Altri interventi formativi sono stati dedicati a specifiche categorie di dipendenti e manager. (Catena del valore/Tutela della privacy e protezione dei dati personali)
Responsabili di tutte le funzioni aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> • tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali 	 Brasile Nel 2019 TIM Participações ha tenuto i seminari per diffondere la cultura della privacy a beneficio dei
Operatori di customer care	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppo delle competenze per far fronte alle nuove tecnologie • gestione corretta della relazione coi clienti; 	  Varie modalità di coinvolgimento e aggiornamento continuo tramite il portale TUO (Trova, Usa ed Organizza) e

		iniziativa di gamification ¹ settimanale per gli agenti (La catena del valore – Clienti – Customer satisfaction)
Tutta la popolazione aziendale	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo del capitale umano dell’Azienda coinvolgimento 	 Brasile. Gestione delle performance attraverso un approccio personalizzato per varie aree della Società e un nuovo tool, “Mais Feedback”. (La catena del valore – Sviluppo e nuove competenze)
Organizzazioni sindacali, persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> gestione dei rapporti di lavoro sviluppo del capitale umano dell’Azienda (nuove assunzioni e riqualificazione delle persone TIM) Conciliazione vita lavoro Valorizzazione delle persone e delle professionalità <ul style="list-style-type: none"> “Contratto d’espansione” Nuova modalità di lavoro Agile 	 Accordi tra le Parti Sociali nell’ambito della trattativa per il rinnovo del contratto di secondo livello, (La catena del valore – Le persone di TIM)
Organizzazioni sindacali,	<ul style="list-style-type: none"> gestione dei rapporti di lavoro Programma di partecipazione agli utili 2019 rinnovo del Contratto collettivo di lavoro 2019/2020 (approvato dal 98% dei 2.000 dipendenti con diritto di voto) 	 Brasile. 19 riunioni con il comitato dei rappresentanti sindacali (La catena del valore – Le persone di TIM)
Persone TIM	<ul style="list-style-type: none"> tutela della salute e sicurezza dei lavoratori <ul style="list-style-type: none"> lo Steering Committee Safety ha assunto l’impegno di raggiungere il target “zero infortuni” 	 Progetto SicurinTIM, della durata di 12 mesi da novembre 2019, con varie iniziative. (La catena del valore – Le persone di TIM) 
Persone TIM, familiari e amici	<ul style="list-style-type: none"> tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda 	 calendario di iniziative per la diffusione e consapevolezza della cultura della diversità.

¹ Consiste nell’applicazione di elementi tipici del gioco (ad esempio punteggio, concorrenza con altri, regole di gioco) ad altre aree di attività, in genere come tecnica di marketing online per incoraggiare il coinvolgimento con un prodotto o servizio.

Tabella di connessione fra i temi oggetto del Decreto 254/16, i temi emersi come materiali nell'analisi di materialità di Tim e lo standard di rendicontazione GRI adottato. Evidenza dei perimetri

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale TIM 2019	GRI Standard di riferimento ITA	Perimetro interno (impatto diretto generato)	Perimetro esterno
Ambientali	Riduzione dei consumi energetici e lotta ai cambiamenti climatici	GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016)	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner
	Integrazione degli aspetti sociali e ambientali all'interno della supply chain	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016) GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner
Sociali	Gestione corretta della relazione coi clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)	Gruppo TIM	-
	Tutela della privacy, protezione e sicurezza dei dati personali	GRI 418: privacy dei clienti (2016)	Gruppo TIM	-
	Integrazione degli aspetti sociali, ambientali e di governance nelle strategie aziendali	Aspetto non GRI	BU Domestic	-
	Coinvolgimento degli stakeholder	GRI 102-43: Approach to stakeholder engagement	Gruppo TIM	-
	Impatti delle emissioni elettromagnetiche	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	BU Domestic	-
	Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva	Aspetto non GRI	Gruppo TIM	-
	Stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali	Aspetto non GRI	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner
	Investimenti nello sviluppo di infrastrutture 5G, UBB e in R&S	GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	Gruppo TIM	La BU Domestic contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori, i business partner e le istituzioni
	Protezione delle categorie vulnerabili (Cyberbullismo, Pedopornografia, Gambling)	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	BU Domestic	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori e i business partner, con le istituzioni
Attinenti al personale	Gestione dei rapporti di lavoro	GRI 401: Occupazione (2016) GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)	Gruppo TIM	-
	Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403: salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori
	Sviluppo del capitale umano dell'Azienda	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	Gruppo TIM	-
	Tutelare le diversità e favorire le pari opportunità in Azienda	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016) GRI 406: Non discriminazione (2016)	Gruppo TIM	-
Rispetto dei diritti umani	Promozione e tutela dei diritti umani	GRI 406: Non discriminazione (2016) GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016) GRI 408: Lavoro minorile (2016) GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio (2016) GRI 410: Pratiche per la sicurezza (2016) GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con i fornitori e i business partner
Lotta alla corruzione	Correttezza della corporate conduct	GRI 205: Anticorruzione (2016) GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016) GRI 415: Politica Pubblica (2016) GRI 419: Compliance socio-economica (2016)	Gruppo TIM	Il Gruppo TIM contribuisce indirettamente attraverso la relazione con fornitori e business partner

[GRI 102-55] GRI CONTENT INDEX (2016)
for “In accordance”- Comprehensive

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 101: Foundation			
GRI 102: General Disclosures			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	13	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	13	
102-3	Ubicazione sede centrale	13	
102-4	Luogo delle attività	13	
102-5	Proprietà e forma giuridica	13	
102-6	Mercati serviti	13	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	13, 15, 16, 91, 162	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	91, 92, 115, 116	
102-9	Catena di fornitura	147	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	10, 13, 14	
102-11	Principio di precauzione	27, 40	
102-12	Iniziativa esterne	30, 128	
102-13	Adesione ad associazioni	30	
Strategia			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4	
102-15	Impatti chiave, rischi ed opportunità	40	
Etica ed integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	30	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	28	
Governance			
102-18	Struttura della governance	25, 26, 29	
102-19	Delega dell'autorità	25,27,29	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	27, 29	
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	27, 29	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	25, 26	
102-23	Presidenza del massimo organo di governo	27	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	25, 26	
102-25	Conflitti di interessi	27	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nella definizione delle finalità, dei valori e delle strategie	27, 29	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	26	
102-28	Valutazione della performance del massimo organo di governo	26	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	27, 40	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	27, 40	

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
102-31	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali	26, 29	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	27, 29	
102-33	Comunicazione delle segnalazioni al massimo organo di governo	28	
102-34	Natura e numero totale delle criticità	28	
102-35	Politiche di remunerazione	28, 29	
102-36	Processo per la definizione della remunerazione	28	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholders nella remunerazione	28, 99	
102-38	Tasso di remunerazione totale annua	100	Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza. Si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza" in quanto il dato, una volta divulgato e se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
102-39	Percentuale di aumento del tasso di remunerazione totale annua	100	Informazione non divulgata per ragioni di riservatezza. Si ritiene rientri nella categoria di informazioni soggette alla "Politica per la classificazione e la gestione delle informazioni sulla riservatezza" in quanto il dato, una volta divulgato e se non correttamente compreso, potrebbe causare all'azienda un danno reputazionale.
Stakeholder engagement			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	34	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	103	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	35	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	35, 36 122-128, 143, 145, 146, 165	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	36, 122, 124-128, 143, 145, 146, 165	
Processo di reporting			
102-45	Entità incluse nel bilancio finanziario consolidato e non incluse nel report di sostenibilità	10, 13	
102-46	Definizione dei contenuti del report e perimetro dei temi	10, 37	
102-47	Elenco dei temi materiali	10, 40	
102-48	Ridefinizione delle informazioni rispetto ai precedenti report	10 13	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	40	
102-50	Periodo di rendicontazione	10	
102-51	Data del report più recente	10	
102-52	Periodicità di rendicontazione	10	
102-53	Contatti relativi a richieste sul report	2	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità agli Standard GRI	10	
102-55	Indice dei contenuti GRI	175	
102-56	Assurance esterna	182	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 203 Impatti economici indiretti			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	73,77,81,, 84	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	73, 76,84, 86, 87	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	75,76,77,81,83,84	
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	73,75,80,83, 84,140-142	
203-2	Analisi e descrizione dei principali impatti indiretti	83, 85,87,140,142	
GRI 205 Anticorruzione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	31, 32	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	32	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	32	
205-1	Percentuali di business unit analizzate per rischio corruzione e rischi identificati	31, 32	
205-2	Comunicazione delle policies e training dei dipendenti su anti-corruzione	33	
205-3	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	32	
GRI 206 Comportamento anti concorrenziale			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	33	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	33	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	33	
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	33, 34	
GRI 302 Energia			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	54	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	55	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	55	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	61-64	
302-2	Consumo di energia all'esterno dell'organizzazione	61	Non sono rendicontati i consumi di energia all'esterno dell'azienda
302-3	Intensità energetica	64	
302-4	Riduzione dei consumi di energia	61	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	60	Non viene espressa la riduzioni dei consumi dei prodotti in quanto l'azienda non ha linee di prodotto.
GRI 305 Emissioni			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	54	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	55	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	55, 67, 69	
305-1	Emissioni totali dirette di gas effetto serra per peso (Scope1)	67	
305-2	Emissioni indirette di gas effetto serra per peso (Scope 2)	67	
305-3	Altre emissioni indirette di gas effetto serra (Scope 3)	69	
305-4	Intensità carbonica	69	
305-5	Iniziative per ridurre le emissioni di gas effetti serra e risultati raggiunti	67	
305-6	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	68,69	
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria suddivise per tipologia e peso	67	Non applicabile. Ossidi di azoto (NOx) e ossidi di zolfo (SOx) non sono rilevanti nelle emissioni del Gruppo e quindi non sono rendicontate.

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	147	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	147,148, 149,150, 151	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	152	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati in base a criteri ambientali	148, 149	
308-2	Significativi impatti ambientali negativi identificati all'interno della catena di fornitura	148-150	
GRI 401 Occupazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	88	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	88, 89	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	88	
401-1	Numero totale di nuovi assunti e turnover	91, 116, 117	
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo indeterminato non previsti per i lavoratori a tempo determinato o part-time	114	
401-3	Congedi parentali	91, 117	
GRI 402 Relazioni industriali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	103	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	89, 103	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	104	
402-1	Periodo minimo di notifica per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	103	
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	106	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	106	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	88	
403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e sicurezza	106	
403-2	Tasso di infortuni sul lavoro, malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	108, 118	Non sono esposti numero e tasso di infortuni relativi ai lavoratori esterni
403-3	Lavoratori con elevata incidenza o con alto rischio di malattie professionali	107, 155	
403-4	Accordi sindacali salute e sicurezza	106, 109	
GRI 404 Formazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	94	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	89, 94	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	96	
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	99, 118	
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	95, 96, 97	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	94, 95	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 405 Diversità e pari opportunità			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	92	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	112	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	93, 111	
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette ed altri indicatori di diversità	93	
405-2	Rapporto dello stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria	120	
GRI 406 Non discriminazione			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	154	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	111, 154	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	111	
406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie ed azioni intraprese	155, 159	
GRI 407 Libertà di associazione e accordi collettivi			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	154	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	154, 155	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	111	
407-1	Identificazione delle operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva di lavoro può essere esposta a rischi significativi	148, 150, 155	
GRI 408 Lavoro minorile			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	154	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	154, 156	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	103	
408-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro minorile	103, 148, 155	
GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	154	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	154, 156	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	154	
409-1	Operazioni e fornitori con rischi significativi per incidenti sul lavoro forzato o obbligatorio	103, 148, 150, 155	
GRI 410 Politiche e procedure di sicurezza sui Diritti Umani			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	154	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	154	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	154	
410-1	Pratiche di sicurezza	149	
GRI 412 Valutazione sul rispetto dei Diritti Umani			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	154	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	154	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	154	
412-1	Operazioni che sono state sottoposte a verifiche del rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	155	
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o procedure sui diritti umani	157	
412-3	Accordi e contratti significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti a screening sui diritti umani	147	

MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
GRI 414 Valutazione dei fornitori su aspetti sociali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	147	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	147, 148, 150	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	150, 152	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati usando criteri sociali	148, 149	
414-2	Impatti sociali negativi nella supply chain e azioni intraprese	148-150	
GRI 415 Approccio verso il sistema pubblico			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	33	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	33	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	33	
415-1	Contribuzioni a partiti politici	33	
GRI 416 Salute e sicurezza del consumatore			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	132	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	132, 133	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	132	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	132	
416-2	Numero di casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	133	
GRI 417 Marketing ed etichettatura			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	132	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	132, 133	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	132	
417-1	Requisiti di informazioni ed etichettatura di prodotti e eservizi	133	
417-2	Episodi di non conformità relativi a informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi	133	
417-3	Episodi di non conformità relativi a comunicazioni di mercato	135	
GRI 418 Privacy del Cliente			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	136, 137	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	136, 137	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	136, 139	
418-1	Reclami relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti	136, 139	
GRI 419 Compliance Socioeconomica			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	132	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	132	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	132	
419-1	Non compliance con leggi e regolamenti in ambito socio-economico	34, 134, 135	

NON MATERIAL DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
Integrazione degli aspetti sociali, ambientali e di governance nelle strategie aziendali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	8	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	7	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	3	
Favorire lo sviluppo di una società digitale inclusiva			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	17	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	8, 17	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	85	
Stimolare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali			
103-1	Spiegazione del tema materiale e suo perimetro	17	
103-2	Approccio alla gestione e suoi componenti	3	
103-3	Evoluzione dell'approccio alla gestione	8, 14, 85	

OTHER DISCLOSURES

GRI Standard	Definizioni	Numero pagina e URL	Omissioni
Material Topics			
GRI 201 Performance Economica			
201-1	Valore economico prodotto e distribuito	16,163	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	55	
201-3	Piani di benefit e altri piani di pensionamento	113	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	162	
GRI 303 Acqua			
303-1	Prelievo di acqua da fonti	64	
GRI 306 Effluents e rifiuti			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	70	
GRI 307 Compliance ambientale			
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	58	
GRI 411 Procedure di Sicurezza			
411-1	Incidenti di violazioni che riguardano i diritti delle popolazioni indigene	159	
GRI 413 Comunità Locali			
413-1	Operazioni con impact assessments, programmi di engagement e sviluppo con le comunità locali	19	
413-2	Operazioni con impatti attuali o potenziali significativi sulle comunità locali	19	

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

[GRI 102-56]

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
TIM S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della TIM S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International*

Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo TIM;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della TIM S.p.A. e con il personale della Olivetti S.p.A. e della Telecom Italia Sparkle S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le

procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- a livello di società italiane della Business Unit Domestic, abbiamo svolto analisi sulle procedure di autovalutazione svolte da TIM S.p.A. rispetto ai principi delle linee guida UNI ISO 26000:2010, secondo la prassi UNI/PdR 18:2016 del 29 aprile 2016;
- per le seguenti società, TIM S.p.A., Olivetti S.p.A., Telecom Italia Sparkle S.p.A. e TIM Participações SA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo TIM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

Le DNF per gli esercizi chiusi il 31 dicembre 2018 e il 31 dicembre 2017, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono state sottoposte ad esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente l'8 marzo 2019 e 29 marzo 2018, ha espresso su tali DNF conclusioni senza rilievi.

Roma, 25 marzo 2020

EY S.p.A.



Massimo Antonelli
(Revisore Legale)