



LA FORZA DELLE CONNESSIONI

# Bilancio di Sostenibilità 2022

Dichiarazione consolidata  
di carattere non finanziario 2022  
ai sensi del D.Lgs. 254/2016



# Lettera agli Stakeholder

## *La forza delle connessioni rappresenta la nostra visione: avere il coraggio di creare valore guidando il cambiamento*

Il digitale è il motore della crescita economica e sociale ma rischia di essere uno slogan se non creiamo le condizioni per il suo sviluppo.

L'evoluzione dello scenario competitivo ha reso obsoleto il sistema delle regole e l'incertezza dello scenario macroeconomico ha accentuato le difficoltà del nostro settore. Questo mi spinge a essere determinato nel cercare la soluzione ai problemi chiave del Gruppo e promuovere il cambiamento. Inaction is not an option!

È necessario consentire il consolidamento del settore, incentivare il salto verso le nuove tecnologie e introdurre nuovi meccanismi per una redistribuzione più equa dei costi legati alla crescita del traffico dati, ad esempio con il "fair share". Il rinnovo della cornice regolatoria per le telecomunicazioni è un pezzo fondamentale del puzzle da comporre per arrivare a un ecosistema digitale più bilanciato.

Con il piano industriale, presentato a luglio 2022, abbiamo tracciato il percorso verso il cambiamento della nostra Azienda e dell'intero settore.

Abbiamo scelto di superare il modello verticalmente integrato perché non risponde più a esigenze di un mercato come quello italiano. Infrastrutture e servizi sono due mondi che possono fare meglio se gestiti separatamente, per concentrarsi sui rispettivi punti di forza e sulla crescita potenziale, e per garantire una miglior allocazione del capitale. E non ritengo che questo valga necessariamente solo per l'Italia.

Le aziende e la pubblica amministrazione ricercano soluzioni digitali che le aiutino a trasformarsi e a offrire ai loro clienti servizi accessibili e affidabili con un minor impatto ambientale. Le soluzioni devono essere semplici e sicure e per questo abbiamo riportato tutte le attività e i servizi cloud, IoT e sicurezza sotto una unica business unit: TIM Enterprise, che si avvale della più grande rete di progettisti, venditori e caring del mercato dell'ICT.

Nel 2022 le sue revenue sono cresciute più di quelle del mercato e ci aspettiamo una crescita ulteriore anche grazie alla maggior efficienza derivante dall'integrazione organizzativa e alla crescente customizzazione dei prodotti e servizi.

Con oltre 90 milioni di linee mobili e circa 16 milioni di linee fisse, i nostri prodotti e servizi possono aiutare a diffondere stili di vita sostenibili. La nostra linea TIM Green è utile a stimolare concretamente un cambiamento nei comportamenti dei nostri clienti perché include prodotti e accessori a basso impatto ambientale e servizi per allungare la vita utile dei device, attraverso rigenerazione, riciclo e recupero delle materie.

Le infrastrutture richiedono investimenti ingenti per assicurare l'evoluzione tecnologica, ma quando il costo del capitale aumenta e il ritorno sull'investimento è incerto si devono superare i vincoli determinati dall'integrazione verticale del business e ricercare economie di scala attraverso il consolidamento del mercato. Il valore di questo modello è suffragato

dall'interesse di investitori, sia nazionali sia internazionali, che vogliono focalizzarsi sul business infrastrutturale.

E comunque, su tutte le infrastrutture del Gruppo, inclusi i data center, abbiamo realizzato azioni specifiche per il contenimento dei consumi di energia, acqua e climatizzazione, e ridotto le emissioni di CO<sub>2</sub> ricorrendo sempre più all'uso di energia rinnovabile, in ottica di efficienza e di impatto sull'ambiente.

L'evoluzione dello scenario tecnologico ed economico ci impone anche di operare sulla nostra organizzazione. Con circa 50.000 colleghi e un'età media di 49 anni dobbiamo trasformarci profondamente. Abbiamo deciso innanzitutto di salvaguardare i posti di lavoro, riqualificando e migliorando continuamente le competenze. E questo non è uno slogan, pensate ad altre aziende che, con una condizione finanziaria migliore, prospettano di ridurre il proprio organico in modo sostanziale. Abbiamo adottato modelli di lavoro flessibili e reso i nostri ambienti di lavoro sempre più sostenibili. Investiamo ogni anno significativamente nel welfare, per sostenere il benessere dei nostri dipendenti e delle loro famiglie attraverso iniziative che favoriscono, ad esempio, bilanciamento vita-lavoro, cura dei famigliari, istruzione, salute e supporto economico.

Inclusione e valorizzazione dei talenti sono valori

etici importanti, ma anche terreno di contatto con le nuove generazioni. Mettiamo in campo azioni per azzerare il gender gap e assicurare pari opportunità e crescita professionale. La parità tra generi è infatti una risorsa su cui costruire un mondo del lavoro più solido e una società più equa. Nel 2022 abbiamo raggiunto il 43% delle donne nei consigli di amministrazione del Gruppo e oltre il 28% di presenza femminile nei profili manageriali, oltre a portare avanti progetti di sviluppo ed empowerment. A questo si aggiunge l'iniziativa 4Weeks4Inclusion, la maratona che facciamo insieme ai nostri partner per promuovere anche all'esterno i valori dell'inclusione.

I progetti e le azioni che abbiamo messo in campo attraversano tutto il nostro business perché intercettano ciò che è rilevante per il settore e per il Gruppo nel medio/lungo periodo e cosa può determinare cambiamenti importanti sia sotto forma di opportunità che di rischi. Ad esempio il crescente ricorso all'acquisto di energia rinnovabile ha messo in parte al riparo il nostro conto economico dall'improvviso incremento del prezzo dell'energia da combustibile fossile. Attraverso l'efficientamento di rete e datacenter abbiamo contenuto i consumi derivanti dalla crescita dei dati. Con l'economia circolare abbiamo trasformato la riduzione dei rifiuti e la valorizzazione degli scarti in una risorsa economica. I nostri data center green ci hanno consentito di

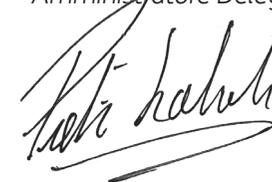
vincere la gara per la nascita del Polo Strategico Nazionale che fornirà i servizi cloud basati sulla nostra infrastruttura a tutta la pubblica amministrazione.

Questi fatti dimostrano che ci stiamo muovendo nella giusta direzione, realizzando azioni da cui traggono beneficio sia il nostro Gruppo sia la collettività. Stiamo sperimentando che la sostenibilità non rappresenta un trade off tra costi per sostenerla e impatto ambientale e sociale. E siamo convinti che il nostro cambiamento contribuirà concretamente agli obiettivi dell'Agenda 2030 e agli indirizzi del Global Compact delle Nazioni Unite a cui aderiamo da tempo.

Un anno fa in pochi puntavano sul fatto che avremmo raggiunto i traguardi ambiziosi che ci siamo dati. I primi risultati sono oggi sotto gli occhi di tutti, anche se la strada è ancora lunga. Continueremo a percorrerla con decisione e coraggio, impegnandoci ogni giorno perché la sostenibilità per noi è uno stile di vita. Facciamo parte di un ecosistema che va al di là della competizione, della regolamentazione e dei profitti. Ognuno deve fare la propria parte.

**Pietro Labriola**

Amministratore Delegato



# Indice

Il Gruppo TIM in sintesi .....	5
La sostenibilità per TIM .....	7

## **AMBIENTE** .....

La strategia ambientale .....	14
Le emissioni di gas serra .....	16
L'efficienza energetica .....	18
L'energia elettrica .....	23
L'economia circolare e l'efficienza delle risorse .....	25
TIM Green .....	29
La Supply Chain sostenibile .....	32
La mobilità dei dipendenti .....	36
La Biodiversità .....	38

## **SOCIAL** .....

<b>LA CRESCITA DIGITALE</b> .....	<b>40</b>
Lo sviluppo di infrastrutture ICT .....	41
Le soluzioni digitali per la crescita e la sostenibilità delle imprese .....	42
I servizi di identità digitale .....	44
I progetti trasformativi del settore pubblico .....	45
Gli strumenti per supportare l'innovazione digitale .....	48
<b>LE PERSONE DI TIM</b> .....	<b>49</b>
Il valore delle nostre persone .....	50
I nostri programmi di formazione e riqualificazione .....	51
People Caring .....	53
Lo Smart working .....	54
L'inclusione .....	55
Il Gender GAP .....	59
La tutela della salute e sicurezza .....	60

<b>LE ATTIVITÀ IN AMBITO SOCIALE</b> .....	<b>61</b>
La collaborazione con le Istituzioni .....	62
La raccolta fondi solidali .....	63
Le Fondazioni .....	64

## **GOVERNANCE** .....

La struttura di Governo societario .....	67
Il sistema di controllo interno .....	69
Gli strumenti di Governance ESG .....	71
La Business Integrity .....	79

## **APPROFONDIMENTI GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) E TASSONOMIA EU (Regolamento 2020/852)** .....

<b>84</b>	
Nota metodologica .....	85
GRI 2 - Informativa generale .....	87
GRI 3 - Temi materiali .....	126
Correlazione Temi materiali - Enterprise Risk Management .....	205
Ambiente .....	212
Diritti Umani - Discriminazioni .....	228
Dipendenti .....	231
Fornitori .....	257
Clienti .....	263
Società Civile .....	271
Business Community di settore .....	289
Raccordo D.Lgs. 254/2016 .....	290
GRI Content Index .....	291
Tassonomia Europea .....	300
Relazione della Società di Revisione .....	320

# Il Gruppo TIM in sintesi

*Siamo il primo operatore di telecomunicazioni italiano e con tecnologie e servizi innovativi guidiamo la transizione digitale in Italia<sup>(1)</sup> e Brasile*

(1) Nel presente documento il perimetro "Italia" si riferisce alla Società TIM S.p.A. e alle società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2022. Tale perimetro corrisponde a "BU Domestic" indicato nella Rendicontazione non finanziaria.

Offriamo agli individui e le famiglie servizi e prodotti di telefonia fissa e mobile per la comunicazione e l'intrattenimento, e accompagniamo le piccole e medie imprese verso la digitalizzazione con un portafoglio ritagliato sulle loro esigenze.

**Cloud, IoT e Cybersecurity** sono al centro delle soluzioni End-to-End di **TIM Enterprise** per aziende e Pubblica Amministrazione, che realizzano la digital transformation del Paese avvalendosi della più grande rete di data center in Italia, delle competenze di società del Gruppo come **Noovle, Olivetti e Telsy**, e di partnership con gruppi di primaria importanza.

Sviluppiamo **infrastrutture di rete fissa in fibra** che mettiamo a disposizione di tutto il mercato, sia attraverso una presenza capillare sull'intero territorio nazionale, sia attraverso Sparkle a livello internazionale. In Brasile, TIM Brasil è uno dei principali player nel mercato sudamericano delle comunicazioni e leader nella copertura 4G.

Attraverso **Fondazione TIM**, inoltre, sosteniamo progetti di alto interesse sociale.



I NUMERI CHIAVE DEL 2022

€ **4,0** Mld€  
investimenti industriali

€ **15,8** Mld€  
ricavi

 **6,0** Mld€  
EBITDA Organico

ITALIA

**30,4** Mln  
linee mobili

**99%**  
popolazione coperta da 4G

**388** comuni  
coperti dal 5G

**15,8** Mln  
linee fisse

**10,6** Mln  
linee Ultrabroadband

**40.737**  
persone

BRASILE

**62,5** Mln  
linee mobili

**Leader nel 5G**  
unico operatore in tutti i municipi

**9.395**  
persone

LA COMPOSIZIONE SOCIETARIA



SOCIETÀ BENEFIT

dal 2021 **Noovle**

dal 2022 **Olivetti**

acquistata nel 2022 **Mindicity**

I PRINCIPALI BRAND



# La sostenibilità per TIM

## I target ESG del Piano Industriale

Nel definire i target ESG di Piano abbiamo considerato quattro principali direttrici d'intervento che guidano anche i nostri progetti: la tutela dell'ambiente, la crescita digitale dell'Italia, la valorizzazione delle competenze dei nostri dipendenti e il rafforzamento della Governance.

Per la **tutela dell'ambiente** puntiamo a infrastrutture efficienti con uso crescente di energia rinnovabile; a modelli circolari per riciclo e valorizzazione degli scarti, a fornitori ESG e ad un'offerta commerciale green.

Per la **crescita digitale dell'Italia** portiamo connettività ultraveloce su tutto il territorio e offriamo servizi digitali innovativi per persone, aziende e Pubbliche Amministrazioni.

Per la **valorizzazione delle persone di TIM** sviluppiamo le competenze, favoriamo la crescita dei talenti e riduciamo il divario di genere

Per il **rafforzamento della Governance** consolidiamo leve organizzative e strumenti per minimizzare rischi e costi aziendali, integrando l'ambito ESG nei processi e nei sistemi aziendali

Nel Piano 22-24 abbiamo fissato **12 target, 5 di Gruppo e 7** per il perimetro **Italia** precisi e misurabili che danno concretezza ai nostri impegni.

Nel Piano 23-25 abbiamo apportato alcune modifiche per considerare la performance del 2022 e abbiamo allineato i principali target al 2025 per garantire una lettura più omogenea, al netto degli obiettivi di lungo termine.



I TARGET ESG DEL PIANO INDUSTRIALE E I RISULTATI 2022

		Target 22-24	Closing 2022	Target 23-25
GROUP	<b>E</b> Net Zero (Scope 1+2+3) <sup>(1)</sup>	2040	-13%	2040
	<b>E</b> Carbon Neutrality (Scope 1+2) <sup>(1)</sup>	2030	-43%	2030
	<b>E</b> Scope 3 Reduction <sup>(1)</sup>	-47% 2030	-8%	-47% 2030
	<b>E</b> Renewable energy on total energy	100% 2025	61%	100%
	<b>S</b> Women in leadership position <sup>(2)</sup>	29% 2024	28%	≥29%
ITALY	<b>E</b> Green Products & Smartphones	≥50%	60%	≥70%
	<b>E</b> Circular Economy Ratio <sup>(3)</sup>	+11% from 0,04€/kg	0,3€/kg	2€/kg
	<b>S</b> Cloud, IoT & Security service revenues <sup>(4)</sup>	+20% CAGR 22-24	+21% vs 21	+21% CAGR 23-25
	<b>S</b> Digital Identity Services <sup>(5)</sup>	+15% CAGR 22-24	+31% vs 21	+30% CAGR 23-25
	<b>S</b> People trained on ESG skills	90%	69% <sup>(6)</sup>	≥90%
	<b>S</b> Young Employees Engagement	≥78%	77%	≥78%
	<b>S</b> FTTH Coverage (% of technical units)	~60% 2026	32%	48%

(1) Baseline 2019 (2) Media ponderata del target 23-25 Italia ≥27% composta da "Italian women manager" e dal target Brasile ≥ 35% composta da "Brazilian women manager" (3) Ricavi medi derivanti dalla rivendita di rifiuti, materiali e beni non più usati per kg di rifiuti prodotti (4) Nel target 22-24 sono esclusi i ricavi dei servizi cloud (5) PEC, SPID, Firma Digitale (servizi attivi) (6) Popolazione coinvolta nel percorso "Scenari di Sostenibilità"

Scope 1: emissioni derivanti dall'attività produttiva (trigenerazione, autotrazione, dispersione di gas ozonolesivi, riscaldamento e gruppi elettrogeni)

Scope 2: emissioni da acquisto di energia elettrica

Scope 3: emissioni da attività a monte e a valle della filiera produttiva (cat.1-acquisto di beni; cat.2-beni strumentali; cat.11-uso dei beni venduti)

## I principali risultati ESG del 2022

Nel 2022, in Italia, abbiamo messo in campo più di **40 progetti** che ci hanno permesso di registrare avanzamenti rispetto agli obiettivi di Piano e di ottenere importanti risultati in ambito ambientale, sociale e di governance. Di seguito alcuni dei principali risultati.

### AMBIENTE

- Crescita del traffico dei Data Center gestita con successo attraverso **interventi di efficienza** sulle **infrastrutture**
- **Spegnimento** della rete mobile **3G** con saving di circa 20 GWh
- **Oltre 900 fornitori TIM sulla piattaforma Open-es** per creare un ecosistema di partner sostenibili
- Alleanza con l'**European Green Digital Coalition** per valorizzare il ruolo della digitalizzazione nella riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>
- Adesione all'iniziativa internazionale **Eco Rating** per misurare l'impatto ambientale degli smartphone

### SOCIAL

- **94,5 % dei clienti fissi TIM in Italia raggiunti dall'FTTH/FTTC**; 76,4% nelle aree bianche
- Oltre il 99% della popolazione nazionale coperta dalla rete 4G e raggiunti **388 comuni con il 5G**
- Lanciata la **prima offerta di qualità 10Gbps** disponibile sul mercato italiano
- Progetti "Scuole e Sanità connesse" finanziati dal PNRR per un totale di 6 lotti e circa 177 Mln€
- **Costituzione del Polo Strategico Nazionale**, con Leonardo, Cassa Depositi e Prestiti e Sogei per promuovere la digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni italiane
- **Olivetti** diventa la **seconda Benefit Company** del Gruppo TIM dopo Noovle e Mindicity (già Benefit all'acquisizione)

### GOVERNANCE

- Avvio della **digitalizzazione** del processo di **rendicontazione ESG**
- **Adeguamento del processo di materialità** e della **rendicontazione non finanziaria** ai nuovi standard GRI (Global Reporting Initiative)
- Implementazione della **Tassonomia europea** secondo le modalità previste dai tavoli di lavoro europei

## Le alleanze e le collaborazioni per l'adozione dei migliori standard ESG

Collaboriamo da tempo con diverse organizzazioni nazionali ed internazionali per promuovere lo sviluppo sostenibile e diffondere valori universalmente riconosciuti. Nel 2022, abbiamo intensificato le alleanze e le collaborazioni in ambito ESG per condividere e adottare i migliori standard ambientali e sociali.

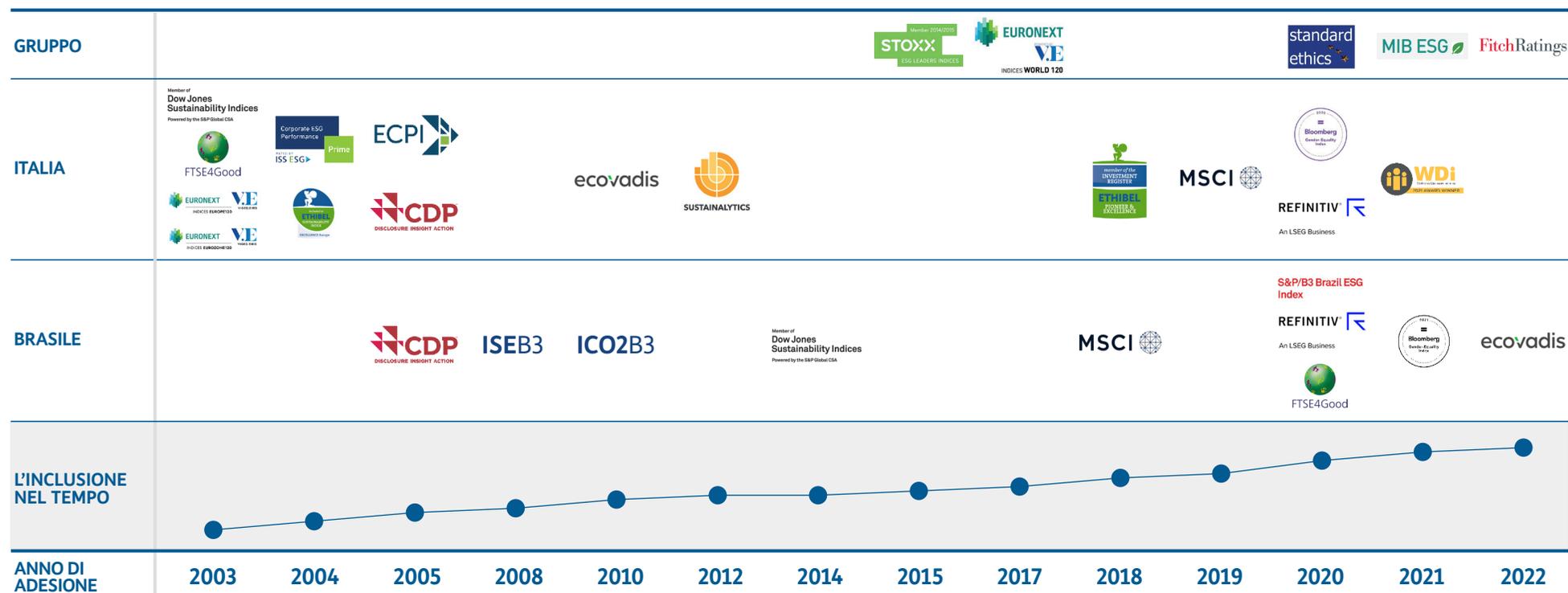
### LE PRINCIPALI COLLABORAZIONI DI TIM

Da dicembre 2022		<b>Eco Rating</b>	Sosteniamo l'iniziativa degli operatori internazionali di telefonia mobile che <b>valuta l'impatto ambientale degli smartphone</b> per aiutare i clienti a fare scelte informate e più sostenibili e incoraggiare i fornitori a ridurre l'impatto ambientale dei loro dispositivi
Da settembre 2022		<b>European Green Digital Coalition</b>	Facciamo parte dell'alleanza costituita dalle principali aziende europee del settore ICT per <b>valorizzare il ruolo della digitalizzazione nella riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub></b> attraverso tecnologie innovative a basso impatto ambientale
Da settembre 2022		<b>Open-es</b>	In Italia siamo partner dell'alleanza di sistema che ha <b>l'obiettivo di rilevare le performance di sostenibilità dei fornitori, rafforzare il processo di qualificazione</b> con standard ESG di mercato e costruire percorsi condivisi di crescita
Giugno 2022		<b>SBTi</b> (Science Based Targets initiative)	Otteniamo la <b>validazione scientifica della nostra strategia ambientale</b> dall'organizzazione internazionale che promuove la definizione di obiettivi misurabili di riduzione dell'impronta climatica e li valida in modo indipendente
Dal 2020		<b>ASVIS</b> (Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile)	Siamo sponsor dell'alleanza italiana nata per <b>far crescere</b> nei soggetti economici e nelle istituzioni italiane la <b>consapevolezza dell'importanza degli impegni dell'Agenda 2030</b> per lo sviluppo sostenibile
Dal 2010		<b>JAC</b> (Joint Audit Cooperation)	Siamo fondatori, insieme a Orange e Deutsche Telekom, dell'associazione internazionale di operatori di telecomunicazioni che <b>verifica, valuta e sviluppa la sostenibilità nella supply chain dell'industria delle tecnologie di comunicazione dell'informazione</b>
Dal 2008		<b>GeSI</b> (Global Enabling Sustainability Initiative)	Siamo partner dell' <b>associazione internazionale per la trasformazione digitale</b> che fornisce ai soci che operano nell'ambito ICT una voce unificata verso gli stakeholder, i responsabili politici e le comunità istituzionali del settore
Dal 2002		<b>Global Compact</b>	Siamo membri del Global Compact Network Italia che <b>promuove un'economia globale sostenibile</b> rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della tutela dell'ambiente e contro la corruzione
Dal 1995		<b>GSMA</b> (Global System for Mobile Communications Association)	Siamo membri dell'associazione internazionale che raccoglie i principali operatori di telefonia mobile che <b>sviluppa studi sul contributo positivo della tecnologia nella riduzione delle emissioni di gas serra</b> e nel raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile
Dal 1992		<b>ETNO</b> (European Telecommunications Network Operators' Association)	Facciamo parte dell'associazione europea degli operatori di reti di telecomunicazioni <b>la cui missione è sviluppare un ambiente normativo che favorisca la fornitura di servizi per i cittadini e imprese</b>
Dal 1988		<b>ETSI</b> (European Telecommunications Standards Institute)	Siamo membri della principale organizzazione europea <b>di standardizzazione delle telecomunicazioni</b>
Dal 1970		<b>ITU</b> (International Telecommunication Union)	Siamo membri dell'Agenzia delle Nazioni Unite che ha l'obiettivo <b>di coordinare l'attività mondiale delle telecomunicazioni</b>

## Indici e rating ESG per confermare le nostre performance di sostenibilità

Come Gruppo TIM siamo presenti, dal 2003, negli indici di sostenibilità delle principali agenzie di rating internazionali e, ad oggi, **siamo inclusi in oltre 20 indici e rating ESG**, ottenendo valutazioni di rilievo che denotano performance elevate e bassi livelli di rischio. Il confronto continuo con le agenzie di rating ci supporta nell'analisi dei risultati raggiunti e nella pianificazione delle nuove azioni da mettere in campo in ambito ESG.

### INDICI E RATING ESG PIÙ RILEVANTI IN CUI È INCLUSO IL GRUPPO TIM



Le performance registrate nel 2022 hanno permesso di ottenere importanti riconoscimenti da parte delle agenzie di rating ESG.

## PRINCIPALI RICONOSCIMENTI

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

**MOODY'S**  
ESG Solutions



**REFINITIV**   
An LSEG Business



**ecovadis**



Il Gruppo è presente negli indici dal 2003 per l'Italia e dal 2014 per il Brasile. Nel 2022 ci confermiamo come **unica Azienda italiana nel settore telecomunicazioni nel Dow Jones Sustainability Europe Index** distinguendoci anche nella **Top 10% S&P Global ESG Score** nel S&P Global Sustainability Yearbook 2023.

Il Gruppo è presente nell'indice globale Moody's ESG Solutions (ex Vigeo Eiris) dal 2017. Nel 2022 siamo **al primo posto tra le aziende del settore telecomunicazioni** con una performance ESG superiore alla media di settore e ci posizioniamo nella fascia "advanced" della classifica generale.

Il Gruppo è presente nell'indice dal 2020 per l'Italia e dal 2021 per il Brasile. Nel 2022 abbiamo avuto uno scoring superiore alla media delle aziende del settore e di tutte le aziende incluse nell'indice, posizionandoci tra i **leader mondiali per la diversità e uguaglianza di genere** del Bloomberg Gender Equality Index 2023.

Il Gruppo è presente nell'indice dal 2020 sia per l'Italia che per il Brasile. Nel 2022 ci **confermiamo tra le prime 100 aziende e prima Azienda in Italia e in Sud America nel settore delle telecomunicazioni.**

Il Gruppo partecipa al questionario CDP (ex Carbon Disclosure Project) dal 2010. Nel 2022 siamo **nella B list relativa al Climate Change** sia per l'Italia che per il Brasile, confermando l'impegno ambientale in termini di azioni, obiettivi e governance.

Il Gruppo è presente nel rating dal 2010 per l'Italia e dal 2022 per il Brasile. Nel 2022 TIM in Italia è **nella top list delle aziende** ottenendo il livello «platinum» per le performance ESG in materia di lavoro, diritti umani, ambiente, etica e catena di fornitura, mentre TIM Brasile ottiene il livello «gold».

In Italia nel 2022 TIM è stata premiata come **migliore Azienda** per l'inclusione delle persone LGBT+ dal **Parks LGBT+ Diversity Index**, che individua le aziende italiane più inclusive in tale ambito.

# AMBIENTE

La strategia ambientale .....	14
Le emissioni di gas serra .....	16
L'efficienza energetica .....	18
L'energia elettrica .....	23
L'economia circolare e l'efficienza delle risorse .....	25
TIM Green .....	29
La Supply Chain sostenibile .....	32
La mobilità dei dipendenti .....	36
La Biodiversità .....	38



# La strategia ambientale

## Lavoriamo per raggiungere le “emissioni-zero” e la massima efficienza nell’uso delle risorse

Il settore dell’ICT poggia il proprio business su infrastrutture di rete fissa e mobile e su data center che richiedono **ingenti quantitativi di energia** e, pertanto, generano notevoli emissioni di CO<sub>2</sub>. Una criticità per l’ambiente che, con l’incremento dei costi energetici, conseguente alla recente crisi, si traduce anche in una criticità per il business.

Per contenere gli effetti del cambiamento climatico, già dal 2020 abbiamo avviato un programma di progressiva decarbonizzazione delle attività della filiera produttiva, di efficientamento dei consumi

energetici degli asset, di ricorso crescente a fonti di energia rinnovabile, anche autoprodotte, e di promozione di modelli circolari per ridurre gli sprechi e valorizzare le risorse.

Dal **2022**, per dare un’accelerazione al percorso di riduzione delle emissioni di gas serra, abbiamo inserito due nuovi target nel Piano ESG: **riduzione del 47%** delle emissioni a monte e a valle della filiera produttiva (**Scope 3**) entro il 2030 ed **emissioni Nette Zero (Scope 1+2+3)** entro il 2040. Sempre nel 2022 la nostra **strategia climatica** è stata **validata dalla**

**Science Based Targets initiative (SBTi)** che ne ha confermato la coerenza con l’obiettivo di mantenere il riscaldamento globale entro 1,5°C come stabilito dall’Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici.

La strategia si completa con l’inclusione di:

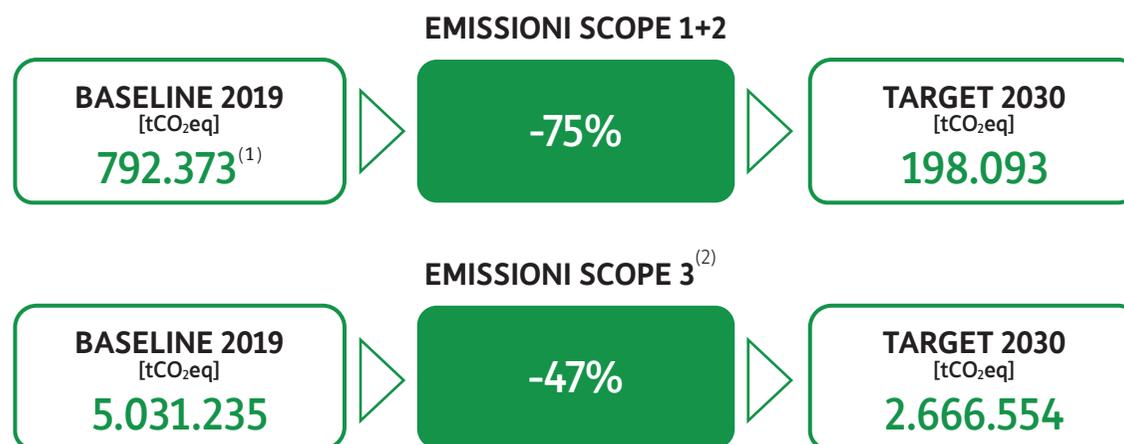
- **un obiettivo di economia circolare** per ridurre e valorizzare gli scarti (**Circular Economy Ratio 2€/kg entro il 2025**);
- **un obiettivo sui prodotti e smartphone green** per spingere i clienti verso scelte più sostenibili (**≥70% prodotti e smartphone green entro il 2025**).

I NOSTRI OBIETTIVI DI GRUPPO E L'IMPEGNO CON LA SCIENCE BASED TARGETS INITIATIVE

I target ambientali nel Piano 2023-2025

- 1 **100% ENERGIA RINNOVABILE**  
ENTRO IL 2025
- 2 **CARBON NEUTRALITY (SCOPE 1+2)**  
ENTRO IL 2030
- 3 **-47% SCOPE 3**  
ENTRO IL 2030
- 4 **NET ZERO (SCOPE 1+2+3)**  
ENTRO IL 2040

I target ambientali validati dalla Science Based Targets initiative (SBTi)



(1) Le emissioni del 2019 sono state rideterminate per sottoporre gli obiettivi allo SBTi. La rideterminazione differisce dal 2019 di meno dell'1%.

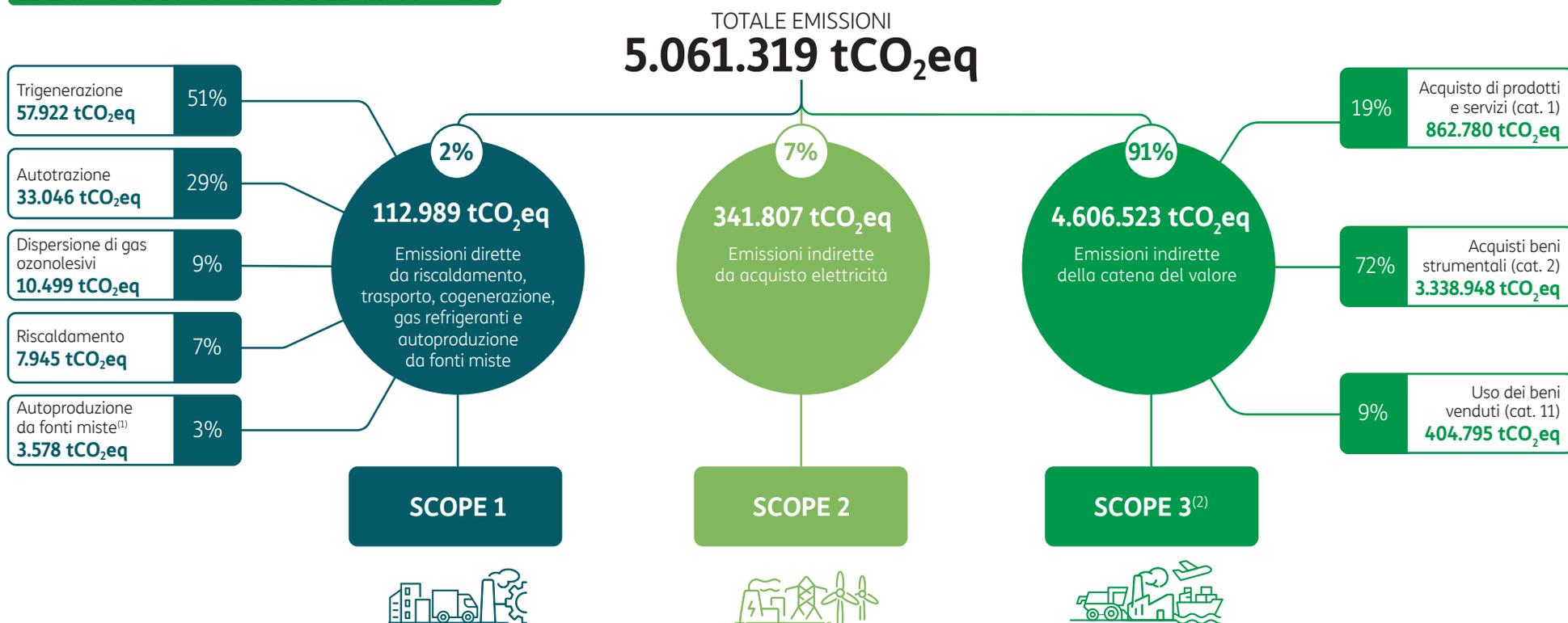
(2) L'obiettivo comprende le categorie 1 (beni e servizi acquistati), 2 (beni strumentali) e 11 (uso di prodotti venduti).

# Le emissioni di gas serra

*Analizziamo le nostre attività per strutturare il percorso di riduzione delle emissioni*

Per misurare le emissioni di CO<sub>2</sub> della nostra Azienda applichiamo il “**GHG Protocol**” che distingue tra emissioni dirette (Scope 1), emissioni indirette (Scope 2) e altre emissioni indirette (Scope 3).

## LE EMISSIONI DI GAS SERRA DEL GRUPPO TIM



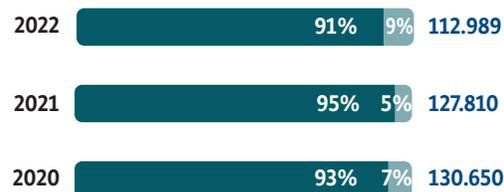
I dati rappresentati hanno subito degli arrotondamenti; ne consegue che le somme potrebbero non corrispondere ai totali riportati.

(1) Includono sia le emissioni da gasolio per gruppi elettrogeni sia le emissioni da gas naturale per l'autoproduzione di energia.

(2) Lo Scope 3 include la misurazione e la certificazione di 3 categorie emmissive su 15.

### EMISSIONI SCOPE 1 - GRUPPO

(tCO<sub>2</sub>eq)



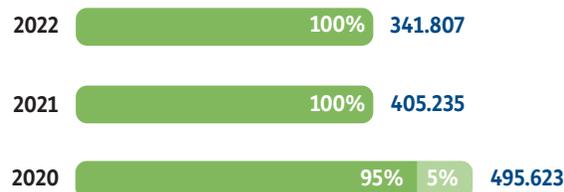
■ Italia ■ Brasile ■ Gruppo

Le nostre **emissioni di Scope 1** sono generate dalle attività produttive e riguardano il **consumo di combustibili fossili** per l'alimentazione degli impianti di riscaldamento e di trigenerazione delle centrali e dei Data Center, dei gruppi elettrogeni e della flotta aziendale. Per il Brasile le emissioni riguardano anche quelle derivanti dal consumo di gas naturale per l'autoproduzione di energia elettrica.

Nel 2022 le abbiamo ridotte del **12% rispetto al 2021** e del **27% rispetto al 2019** grazie a progetti di efficientamento energetico.

### EMISSIONI SCOPE 2 - GRUPPO

(tCO<sub>2</sub>eq)



■ Italia ■ Brasile ■ Gruppo

Le nostre **emissioni di Scope 2<sup>(1)</sup>** derivano dall'acquisto di energia elettrica necessaria per alimentare le infrastrutture e gli uffici. Nel 2022 le abbiamo ridotte del **16% rispetto al 2021** e del **47% rispetto al 2019** grazie al crescente ricorso ad energia da fonti rinnovabili che in Italia raggiungerà il 100% nel 2025 mentre il Brasile non rileva emissioni in tale ambito già dal 2021.

### EMISSIONI SCOPE 3 - GRUPPO

(tCO<sub>2</sub>eq)



■ Italia ■ Brasile ■ Gruppo

Le nostre **emissioni di Scope 3** sono generate a monte e a valle dell'attività produttiva e riguardano prevalentemente l'**acquisto di prodotti e servizi** (cat. 1), l'**acquisto di beni strumentali** (cat. 2) e l'**uso dei prodotti venduti** (cat. 11 calcolata solo per TIM S.p.A.). Su queste tre categorie, su cui abbiamo un target di riduzione emissiva del 47% entro il 2030, **registriamo una riduzione del 13% rispetto al 2021 e una riduzione dell'8% rispetto al 2019**. Nel 2023 il sistema di misurazione sarà rivisto per includere ulteriori categorie di Scope 3.

(1) Le emissioni sono state calcolate con la metodologia market based.

(2) Il dato qui rappresentato differisce da quello riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2021, il quale includeva anche le cat. 6-7.

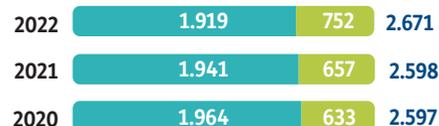
# L'efficienza energetica

*Riduciamo i consumi con l'efficientamento delle infrastrutture e l'uso di tecnologie eco-efficienti*

Nel 2022, abbiamo contenuto l'incremento del consumo totale di energia per combustibili, gas ed energia elettrica nonostante la crescita del traffico voce e dati fisso e mobile e dell'attività dei data center.

Un traguardo che abbiamo raggiunto grazie all'uso di tecnologie che hanno consentito migliori performance a parità di risorse energetiche.

## CONSUMI INTERNI DI ENERGIA - GRUPPO (GWh)



## GLI INDICATORI DI EFFICIENZA DELLE INFRASTRUTTURE



L'**eco-efficienza** mette in relazione il traffico voce e dati su rete fissa e mobile con i consumi energetici industriali, civili e della flotta aziendale. Più il valore aumenta, più il servizio offerto ai clienti è eco-efficiente.

**ITALIA** +13% vs 2021  
**BRASILE** +4% vs 2021



L'**Intensità di Carbonio** mette in relazione le emissioni generate dai consumi energetici industriali, civili e dalla flotta aziendale e dall'acquisto di energia elettrica (Scope 1 e Scope 2) con il traffico voce e dati su rete fissa e mobile. Più il valore si riduce, minore è l'impatto emissivo del servizio offerto ai clienti.

**ITALIA** -26% vs 2021



Il **Power Usage Efficiency (PUE)** mette in relazione l'energia consumata dalle apparecchiature IT con quelle del data center nel suo complesso. Più il valore tende a 1 più il data center è efficiente perchè destina l'energia alla sola parte IT. La media di settore è del 1,55.

**IN ITALIA IL PUE DEI NOSTRI PUBLIC CLOUD A PIENO CARICO È 1,3**

■ Italia ■ Brasile ■ Gruppo

## Gli interventi di efficientamento delle infrastrutture

Gli uffici, i siti industriali e i Data Center sono stati strutturalmente ripensati per dismettere gli spazi e le tecnologie non più funzionali e per ridurre costi di manutenzione e consumi energetici.



### FOCUS ITALIA

## GLI UFFICI

Gestiamo circa **80 spazi** ad uso ufficio con più di **50 persone** in circa **50 comuni**.

Nel 2022 è proseguito il piano di organizzazione e di ristrutturazione degli spazi aziendali grazie al **consolidamento dello Smart working e del modello di lavoro Desk Sharing** che ha razionalizzato le postazioni di lavoro e l'utilizzo delle sedi riducendo i costi di gestione ed i consumi di energia.

Per gli **interventi di ristrutturazione**, abbiamo scelto materiali sostenibili come ad esempio **pavimenti riciclabili al 100% utilizzati per oltre 100.000mq**, che a fine vita potranno essere riutilizzati evitando la produzione di rifiuti.

Per gli **interventi di efficientamento** abbiamo iniziato ad installare sensori

**LE 10 ABITUDINI PER UN UFFICIO SOSTENIBILE**

Anche i nostri comportamenti contano per raggiungere l'obiettivo 0 emissioni entro il 2030! Adottando tutti insieme buone abitudini in ufficio, in un anno possiamo risparmiare fino a 540T di CO2 pari all'assorbimento di circa 11.000 alberi. \*Valore stimato non rievocabile.

- DIFFERENZIA CORRETTAMENTE I RIFIUTI**  
Aiutaci a ridurre, riusare e smaltire al meglio quello che non serve
- NON STAMPARE SE NON NECESSARIO**  
Limita al massimo l'uso della carta e del toner e se possibile usa il fronte/retro
- ATTIVA LO STANDBY QUANDO NON SEI AL PC**  
Usa la modalità Sleep (sospensione pc) e aiutaci a minimizzare lo spreco di energia
- SPEGNI LA LUCE QUANDO TI ALLONTANI O NON LA USI**  
Quando puoi sfrutta la luce naturale e ritarda l'accensione della luce elettrica
- CHIUDI L'ACQUA QUANDO NON È NECESSARIA**  
Fai attenzione a chiudere bene i rubinetti ad esempio in bagno e nelle sale ristoro
- RIDUCI L'UTILIZZO DELLE SALVIETTE ASCIUGAMANI**  
Tuteliamo l'ambiente. Le salviette per le mani non sono destinate al riciclo
- PREDILIGI LE SCALE ALL'ASCENSORE**  
Salire le scale è una buona attività che aiuta anche il risparmio energetico
- SPEGNI GLI SCHERMI IN VIDEOCALL SE NON LI USI**  
Verifica l'effettivo spegnimento al termine di ogni tua riunione
- CHIUDI LE FINESTRE NEGLI AMBIENTI CLIMATIZZATI**  
Apri le finestre il tempo minimo necessario per il ricambio d'aria
- SPEGNI IL FANCOIL QUANDO NON LO UTILIZZI**  
Dove possibile intervieni sul termostato per spegnere l'impianto (es. sale riunioni)

DIVENTA PROMOTORE DELLA SOSTENIBILITÀ. INCORAGGIA I COLLEGHI AD ADOSSI COMPORTAMENTI VIRTUOSI. Per segnalare disservizi/qualità accedi all'applicazione #My Facility presente sulla INTRANET.

per controllare la temperatura degli uffici e condizionatori più efficienti. Infine, per promuovere **comportamenti sostenibili** all'interno dell'ufficio abbiamo varato un **decalogo con le dieci buone abitudini per un ufficio sostenibile**.

## FOCUS ITALIA

## RETE FISSA E MOBILE

Abbiamo circa **10.500 siti industriali di Rete fissa e/o mobile** in oltre **6.900 comuni**.

Nel 2022 è proseguito il piano di saving energetico che ha portato ad un risparmio complessivo di **circa 100 GWh/a**.

Le attività di **decommissioning** hanno portato:

- lo switch off della rete 3G con un saving di circa **20 GWh**;
- lo spegnimento di tecnologie e servizi obsoleti (filodiffusione, dial up, tele alimentazione della rete FTTCab);
- la razionalizzazione delle Reti Dati e di Trasporto obsolete ed il compattamento delle centrali di commutazione.

Gli interventi di **efficientamento energetico** hanno previsto:

- l'implementazione di un sistema di **Building Energy Management System** (BEMS) per il

monitoraggio degli impianti tecnologici di **35 centrali strategiche**. Sono state installate **358 sonde** per il monitoraggio delle condizioni microclimatiche, **126 power meter** per i consumi energetici e circa **150 macchine** per l'alimentazione e il condizionamento delle sale;

- la sottoscrizione di contratti **“Energy Performance Contract”** (EPC) per ottimizzare la gestione degli impianti tecnologici in **48 centrali**;
- il miglioramento delle prestazioni energetiche di oltre **458 condizionatori** in **53 centrali**;
- l'utilizzo di **cogeneratori ad alto rendimento** per autoproduzione di energia per gruppi frigo e condizionatori.

Grazie ai saving energetici prodotti, sono stati emessi circa **14.000 Titoli di Efficienza Energetica** per un valore economico di circa **3,8 Mln€**.

## I SAVING 2022

## DECOMMISSIONING

	Fisso	Mobile
ENERGIA	<b>-30 GWh</b>	<b>-20 GWh</b>
COSTI	<b>5,8 Mln€</b>	<b>3,9 Mln€</b>
EMISSIONI	<b>-12.639 tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>-8.426 tCO<sub>2</sub>eq</b>

## EFFICIENTAMENTO

ENERGIA	<b>-50 GWh</b>
---------	----------------

## TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

N.	<b>circa 14.000</b>
RICAVI	<b>3,8 Mln€</b>

## FOCUS ITALIA

## I DATA CENTER

Gestiamo **16 Data Center** in **8 città** che garantiscono massimi livelli di operatività, sicurezza ed efficienza energetica.

## I criteri di progettazione

I Data Center «Public Cloud» realizzati nel 2021-2022 sono progettati con criteri ecosostenibili che prevedono, tra l'altro, materiali di costruzione privi di contaminanti, sistemi di illuminazione che riducono l'inquinamento luminoso e pitture ecologiche.

## La gestione efficiente

Nei Data Center «Core» continuano gli interventi per ottimizzare il raffrescamento e l'illuminazione

delle sale, per rinnovare i sistemi di continuità (UPS) e gli impianti di condizionamento con un risparmio energetico medio di circa **2,8 GWh/a**.

Sono stati poi effettuati interventi sulle **infrastrutture informatiche** con un saving medio di circa **13,5 GWh/a**.

## Le certificazioni

Nel complesso più di 100 certificazioni **attestano l'efficienza, la sostenibilità e la sicurezza** dei siti. Tra queste la ISO 50001 per il sistema di gestione dell'energia, la ISO 14001 per il sistema di gestione ambientale, la ISO 27001 per la gestione della sicurezza delle informazioni e la LEED Gold per l'ecosostenibilità della progettazione e della realizzazione degli edifici.



## 6 Data Center Core

che offrono servizi cloud e di colocation alle massime prestazioni

## 7 Data Center Public Cloud

dove operano le piattaforme dei più rilevanti public cloud provider

## 3 Centri Servizi

ovvero micro data center sicuri e affidabili in prossimità delle sedi dei clienti



## La flotta aziendale

Gli interventi sul nostro parco veicoli aziendale hanno l'obiettivo di ottimizzare i costi di gestione e la riduzione del consumo di carburante.

### FOCUS ITALIA

Gestiamo **12.500 veicoli** di cui **10.000 mezzi da lavoro**, **2.300 auto ad uso promiscuo** e **200 auto in car sharing**.

**I veicoli da lavoro:** sono utilizzati dai tecnici per gli interventi di manutenzione e di installazione della fibra. Nel 2022 è stato avviato un progetto di ottimizzazione del parco auto, con la **riduzione di 1.000 veicoli** che proseguirà nel 2023.

**Le auto ad uso promiscuo:** la richiesta di macchine elettriche/ibride è salita al **22%** con un rinnovo

semestrale della Car List per avere vetture che rispondano alle direttive europee più recenti in materia di emissioni.

**Le auto in car sharing:** Prosegue il piano di sostituzione con vetture ad alimentazione Full Electric che coinvolge **13 città** e **25 sedi** per un totale di **50 veicoli**.

Per incentivare l'uso delle auto elettriche/ibride nel 2022 abbiamo installato **47 colonnine elettriche** in **13 città** e in **31 sedi** con un incremento del **24% rispetto al 2021**.

### TIPOLOGIE DI VEICOLI

#### VEICOLI DA LAVORO

19%

81%

#### VEICOLI AD USO PROMISCUO

16%

22%

62%

#### VEICOLI IN CAR SHARING

75%

25%

■ Benzina  
■ Elettrico/ibrido  
■ Diesel

# L'energia elettrica

*Incrementiamo l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e investiamo nell'autoproduzione*

L'energia elettrica che alimenta le nostre centrali e i data center viene in gran parte acquistata e in piccola parte autoprodotta dagli impianti di trigenerazione, da gruppi elettrogeni e dagli impianti fotovoltaici.

Sempre più ricorriamo all'uso di energia da fonti rinnovabili, sia acquistata che autoprodotta, con l'obiettivo di arrivare al 100% di energia elettrica green entro il 2025. Nel 2022 l'energia elettrica da fonti rinnovabili costituisce il **61% dell'energia elettrica complessiva del Gruppo**. In Italia la percentuale raggiunge il **45%** mentre in Brasile il **98%**.

## ACQUISTO E AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA - GRUPPO

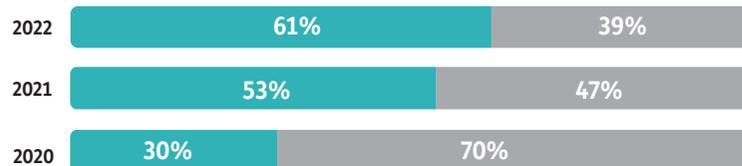
(GWh)



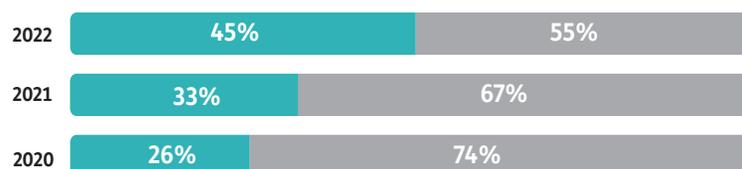
■ Italia ■ Brasile ■ Gruppo

## MIX DI ENERGIA ELETTRICA

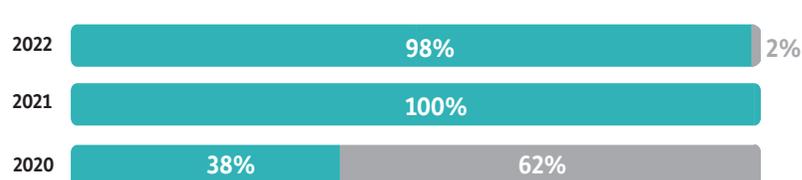
### GRUPPO



### ITALIA



### BRASILE



■ Fonti rinnovabili ■ Fonti miste

## FOCUS ITALIA

## LE FONTI DI ENERGIA RINNOVABILE

## L'ACQUISTO

Nel 2022 l'energia rinnovabile proveniente da **Garanzie di Origine<sup>(1)</sup>** (GO) e da **Power Purchase Agreement** (PPA) ha coperto il **45%** del consumo complessivo di energia elettrica di TIM pari a circa **710 GWh<sup>(2)</sup>**.

Nel 2021 abbiamo sottoscritto un **accordo corporate** di **Power Purchase Agreement (PPA)** con ERG di durata decennale per la fornitura di **340 GWh/a** di energia rinnovabile proveniente da impianti eolici.

## L'AUTOPRODUZIONE

Nel 2021 abbiamo inoltre avviato un piano di installazione di **14 impianti fotovoltaici** per una potenza di circa **0,7 GWp**. Abbiamo inoltre avviato il **ripristino di 101 impianti di piccola taglia** esistenti sul territorio nazionale per una potenza di circa **0,9 GWp**. Per questi impianti, l'autoproduzione sarà consuntivata a partire dal 2023.



- Data Center di Noovle
- Uffici
- Negozi TIM Retail
- Impianti di Sparkle in Italia



## 14 nuovi impianti di autoproduzione

- 1 in Lombardia
- 6 in Lazio
- 3 in Abruzzo
- 3 in Puglia
- 1 in Sardegna

(1) Le Garanzie di Origine consistono in certificati elettronici che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate.

(2) Il dato si riferisce all'energia calcolata al PdP (Punto di Prelievo) e corrisponde a 757 GWh al Pdl (Punto di Immissione).

(3) Per l'energia consumata dai perimetri indicati è stato allocato un pari quantitativo di garanzie di origine.

# L'economia circolare e l'efficienza delle risorse

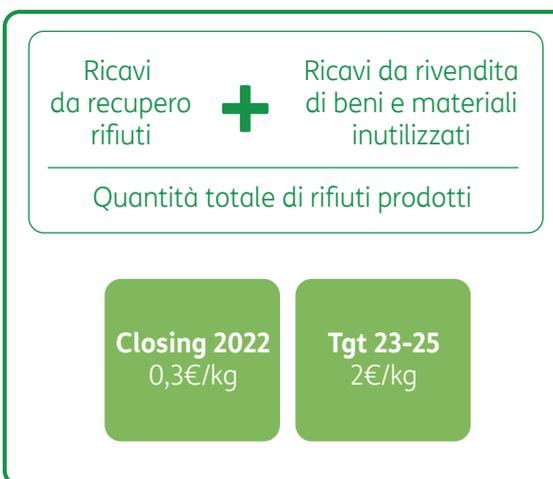
*Adottiamo processi per evitare gli scarti e trasformarli in valore*

## La riduzione e la valorizzazione degli scarti

L'impatto ambientale dell'azienda dipende anche dall'utilizzo responsabile di prodotti e materiali, dalla riduzione dei rifiuti e dalla loro trasformazione in **risorse economiche**. Per misurare la nostra capacità di trasformare gli scarti in valore abbiamo introdotto il **"Circular Economy Ratio"**, un indice che rapporta i ricavi da recupero rifiuti e rivendita di beni e materiali inutilizzati alla produzione totale di rifiuti<sup>(1)</sup>.

Nel 2022, l'indicatore ha raggiunto il valore di **0,3€/kg** con un aumento di **0,26€/kg** rispetto al 2021, grazie alla minore produzione dei rifiuti e ad un incremento delle rivendite degli scarti e dei beni non più utilizzati che ha generato **2,4 Mln€ di ricavi** (2 Mln€ in più rispetto al 2021).

### IL CIRCULAR ECONOMY RATIO (€/kg)



(1) Il perimetro di riferimento per la consuntivazione del Circular Economy Ratio è composto dalle aziende: TIM SpA, Sparkle Italia, TIM Servizi Digitali, Noovle e Olivetti.



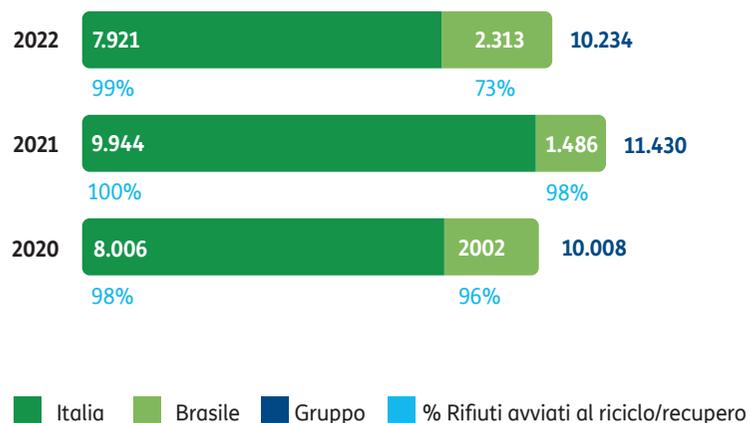
La nostra produzione di rifiuti presenta un andamento variabile nel tempo legato alla ciclicità di alcune attività come, ad esempio il decommissioning delle infrastrutture di rete e dei Data Center o la

riorganizzazione degli uffici. La percentuale di prodotti e materiali conferita al recupero si mantiene invece su livelli elevati e stabili. Il nostro impegno consiste nel rafforzare il controllo della

filiera produttiva. Per questo nel 2022 abbiamo rivisto i principali contratti di gestione dei rifiuti, richiedendo ai nostri fornitori la certificazione EoW (End of Waste), e un report con l'evidenza della percentuale dei rifiuti riciclati.

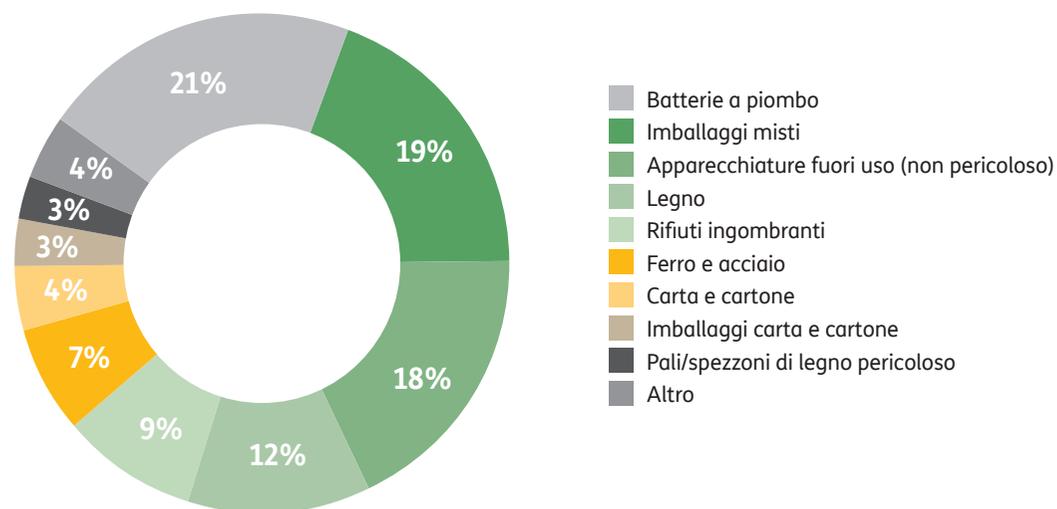
### PRODUZIONE RIFIUTI - GRUPPO

(tonnellate)



### FOCUS ITALIA

#### PRINCIPALI TIPOLOGIE DI RIFIUTO



Il grafico considera il perimetro adottato per il Circular Economy Ratio, che differisce in minima parte da quello adottato dal GRI 306-3 per l'Italia.

## La donazione di beni aziendali inutilizzati e la rivendita di materiali

### FOCUS ITALIA

#### LE DONAZIONI DEGLI ARREDI E DELLE DOTAZIONI AZIENDALI

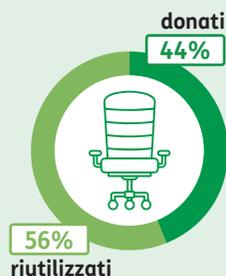
L'evoluzione dello Smart working e del desk sharing hanno reso non più indispensabili una parte degli arredi e delle dotazioni informatiche.

Nel 2022 abbiamo recuperato **circa 5.400** fra arredi e dotazioni aziendali donando oltre **1.200** beni a enti no profit che ci hanno consentito, tra l'altro, di allestire una scuola per infermieri a Dakar in Senegal e di fornire dotazioni informatiche per il supporto scolastico di famiglie poco abbienti.

Abbiamo donato uno dei nostri tralicci, ormai in disuso, al **Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico** di Belluno per la realizzazione di un ponte radio e di un'area di sosta utile agli escursionisti ed al personale specializzato.

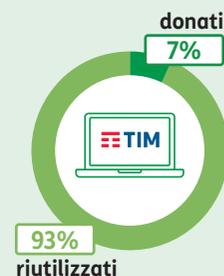
La cessione ci ha anche permesso di evitare i costi di dismissione e smaltimento della struttura portante che, tra l'altro, avrebbero comportato l'utilizzo di un elicottero per il trasporto.

Oltre **2.400**  
arredi recuperati



**-83t**  
di rifiuti  
grazie alla  
rigenerazione  
e al riutilizzo  
dei beni

**3.000** dotazioni  
informatiche recuperate



Oltre  
**1.200**  
beni donati  
a enti  
no profit

**-1.200**  
tCO<sub>2</sub>eq  
corrispondono  
a un'auto che fa  
circa 170 volte  
il giro del pianeta

### FOCUS ITALIA

#### IL RECUPERO DEGLI APPARATI E DEI MATERIALI DI RETE

Nel 2022 è stato avviato un **percorso di valorizzazione** dei rifiuti tecnologici attraverso la rivendita di apparati e materiali tramite broker specializzati. La vendita ha riguardato:



**APPARATI DI RETE** (centrali, stazioni radio base) dismessi per il recupero di metalli preziosi e altre materie prime. Recuperati circa **1.500 tonnellate** di materiale con un ricavo di **600.000€**.



**CAVI IN RAME** dismessi con un ricavo complessivo di **1.250.000€**.



**SERVER E APPARATI DI TELECOMUNICAZIONI** con un ricavo di circa **150.000€**.

## L'attenzione al consumo delle risorse

Riduciamo il consumo delle risorse naturali come l'acqua e dei materiali come la carta e la plastica per contenere gli sprechi e favorire la diffusione di comportamenti sostenibili in Azienda.

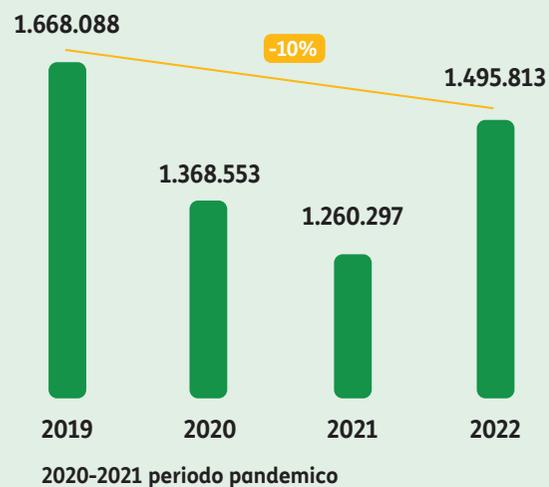
### FOCUS ITALIA

#### L'ACQUA

Nel corso del 2022 abbiamo consumato 1.495.813 m<sup>3</sup> di acqua, destinata per l'**80% all'uso civile** ed il **20% all'uso industriale** (trigenerazione e raffrescamento).

#### CONSUMO ACQUA

(m<sup>3</sup>)



#### LA CARTA

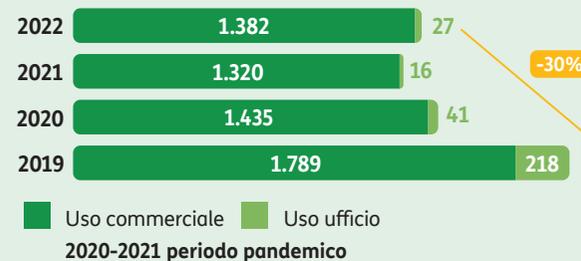
Acquistiamo carta per uso ufficio e per uso commerciale. Sul piano commerciale, puntiamo ad una progressiva digitalizzazione delle bollette, dei contratti commerciali e dei nostri archivi.

Nel 2022 abbiamo raccolto **circa 5 tonnellate di carta pregiata e mista** a seguito della riorganizzazione delle sedi che è stata recuperata come materia prima seconda. Ricorriamo a carta prodotta secondo i requisiti del **Forest Stewardship Council (FSC)**.



#### CONSUMO CARTA

(tonnellate)



#### LA PLASTICA

Nel 2022 i rifiuti di plastica generati dalle nostre attività ammontano a circa **59 tonnellate**. Per ridurre l'impatto ambientale della plastica anche nella nostra offerta abbiamo realizzato **SIM CARD sostenibili** che hanno consentito un risparmio di circa **8 tonnellate** di plastica.



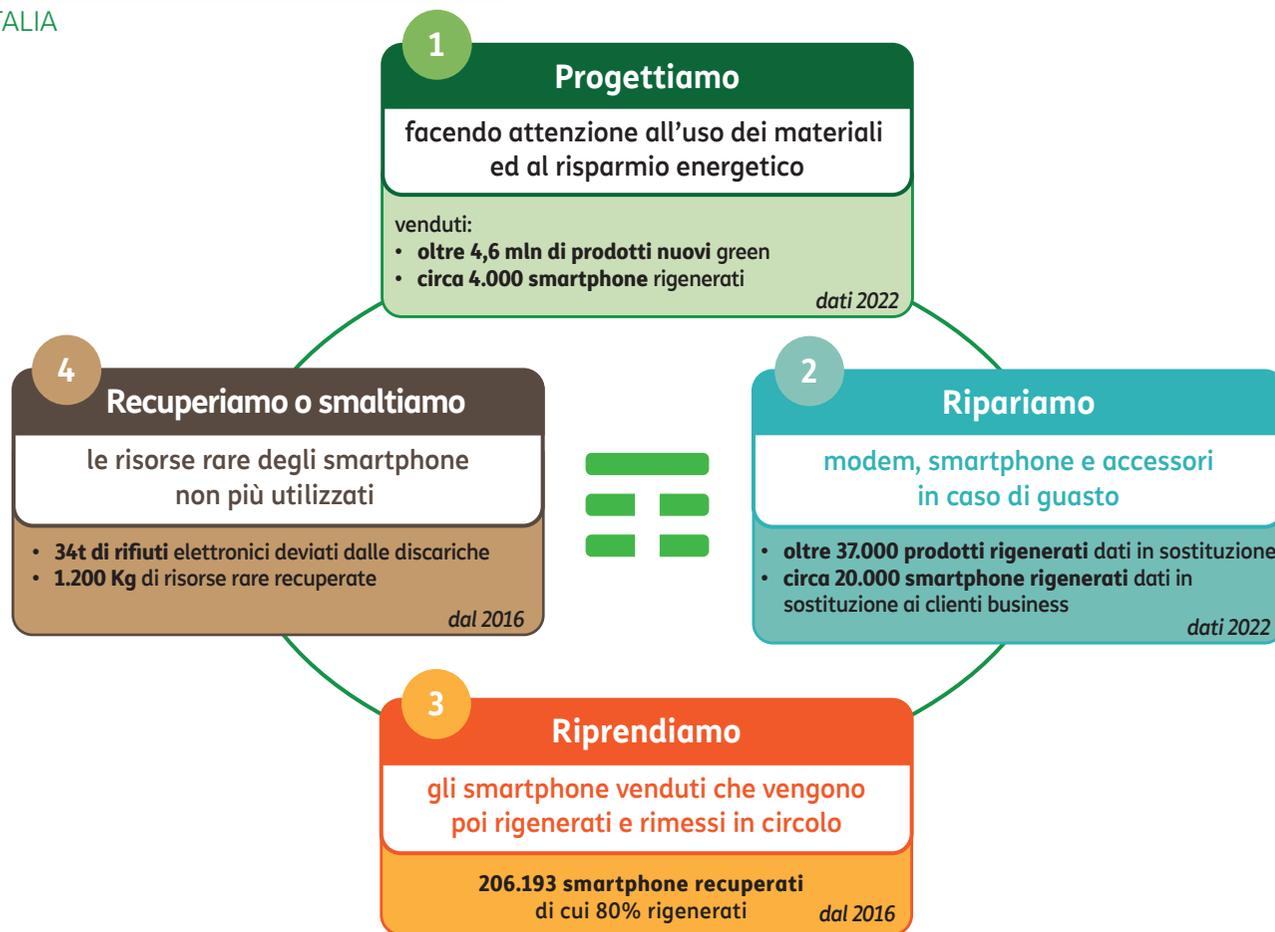
Abbiamo installato in **9** sedi aziendali **25** dispenser di acqua per ridurre l'utilizzo delle bottiglie di plastica. Anche nelle mense aziendali saranno progressivamente installati erogatori di acqua.

# TIM Green

Offriamo prodotti e servizi a basso impatto ambientale

## L'APPROCCIO CIRCOLARE DI TIM GREEN

ITALIA



**Servizio Assistenza All risk** 2

Con il servizio i clienti business possono sostituire il device in caso di guasto o malfunzionamento o chiedere il reintegro in caso di furto o smarrimento.

**TIM Next** 3 4

Con il servizio si acquista uno smartphone a rate e, dopo un anno, si sceglie se tenerlo o restituirlo. Il device viene rigenerato per essere immesso nuovamente sul mercato o smaltito recuperando le parti.

**TIM Rivaluta Smartphone** 3 4

Con il servizio si sostituisce lo smartphone ottenendo uno sconto sul finanziamento per l'acquisto di uno nuovo. Il vecchio smartphone viene rigenerato o smaltito recuperandone le parti utili.

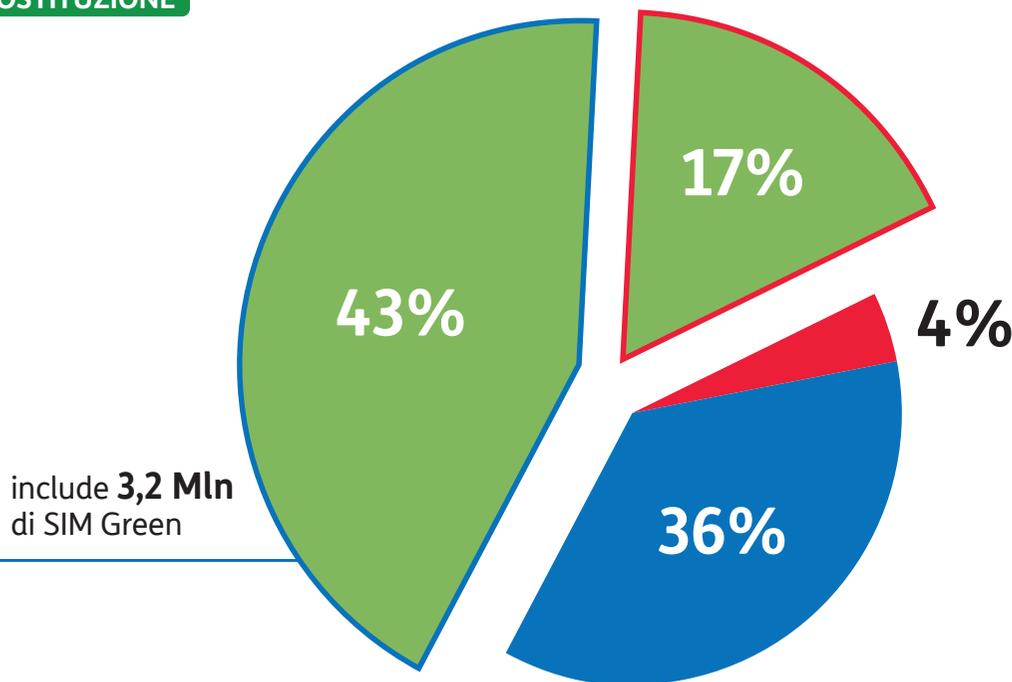
**PRODOTTI VENDUTI E DATI IN SOSTITUZIONE**

ITALIA (numero di pezzi)

**7,7** milioni di prodotti, di cui:

**1,6** milioni di telefonia fissa

**6,1** milioni di telefonia mobile



include **3,2 Mln** di SIM Green

- Prodotti di Telefonia Fissa Green
- Prodotti di Telefonia Fissa non Green
- Prodotti di Telefonia Mobile Green
- Prodotti di Telefonia Mobile non Green

**CLOSING 2022**  
**60%**  
prodotti Green

**TGT 23-25**  
**≥ 70%**  
prodotti Green entro il 2025

dati 2022

Per favorire scelte di acquisto consapevoli degli impatti ambientali, sul sito web commerciale TIM.it abbiamo dedicato una sezione alla gamma di prodotti e servizi TIM Green. La sostenibilità è un aspetto rilevante anche per la gestione dei nostri **216 punti vendita proprietari**. Già oggi i nostri negozi gestiscono il cliente in modo digitale, utilizzano shopper in carta riciclata e riciclabile e sono alimentati con energia 100% da fonti rinnovabili<sup>(1)</sup>.

(1) Per l'energia consumata dai negozi TIM Retail è stato allocato un pari quantitativo di garanzie di origine.

## FOCUS ITALIA

COMPENSIAMO LE EMISSIONI  
GENERATE DALL'UTILIZZO  
DEI NOSTRI SITI WEB

Nel 2022 proseguiamo con l'attività di neutralizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalle **oltre 680Mln di page view** dei nostri principali **siti web** commerciali e istituzionali in collaborazione con **Rete Clima**, ente non profit. Abbiamo compensato ben **554 tCO<sub>2</sub>eq**, che equivalgono a circa **78 giri** del mondo in auto, corrispondenti ai consumi energetici dei server che ospitano i siti internet e dei servizi che servono per farli funzionare.

Compensiamo le emissioni di CO<sub>2</sub> con il progetto internazionale **«The Envira Amazonia» REDD+**

per la conservazione di un'area di circa 39.000 ettari di foresta pluviale amazzonica in Brasile. Il progetto promuove la tutela della biodiversità di flora e fauna locale e sostiene le comunità locali con programmi sociali per la raccolta, il trasporto e la vendita di piante medicinali.

*La metodologia di calcolo CO<sub>2</sub>web® è verificata dall'Ente di Certificazione ICMQ.*

*Il Progetto è certificato secondo lo standard VCS-Verra, convalidato e verificato secondo lo standard di CCBS - The Climate Community and Biodiversity Standards con Triple Gold Level Distinction.*



# La Supply Chain sostenibile

*Selezioniamo i fornitori valutando il loro impegno per la sostenibilità*

Trasparenza, collaborazione, libera concorrenza, rispetto dei diritti umani e qualità sono i valori alla base del rapporto con i nostri fornitori.

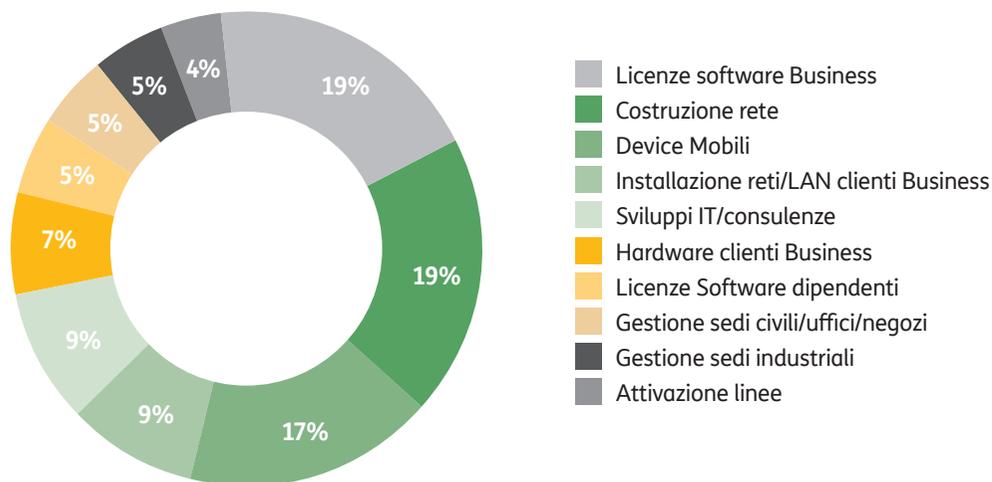
Abbiamo inoltre intrapreso il percorso verso una Supply Chain sostenibile con l'intento di far crescere nel tempo il valore ambientale economico e sociale di questo rapporto.

## I NUMERI DELLA SUPPLY CHAIN DI TIM

ITALIA

<b>2.813</b> Fornitori TIM <sup>(1)</sup>	<b>632</b> nuovi fornitori acquisiti nel 2022	<b>16.100</b> numero atti di acquisto <sup>(2)</sup>	<b>5.749</b> MLN€ valore degli acquisti
--	--	---	--

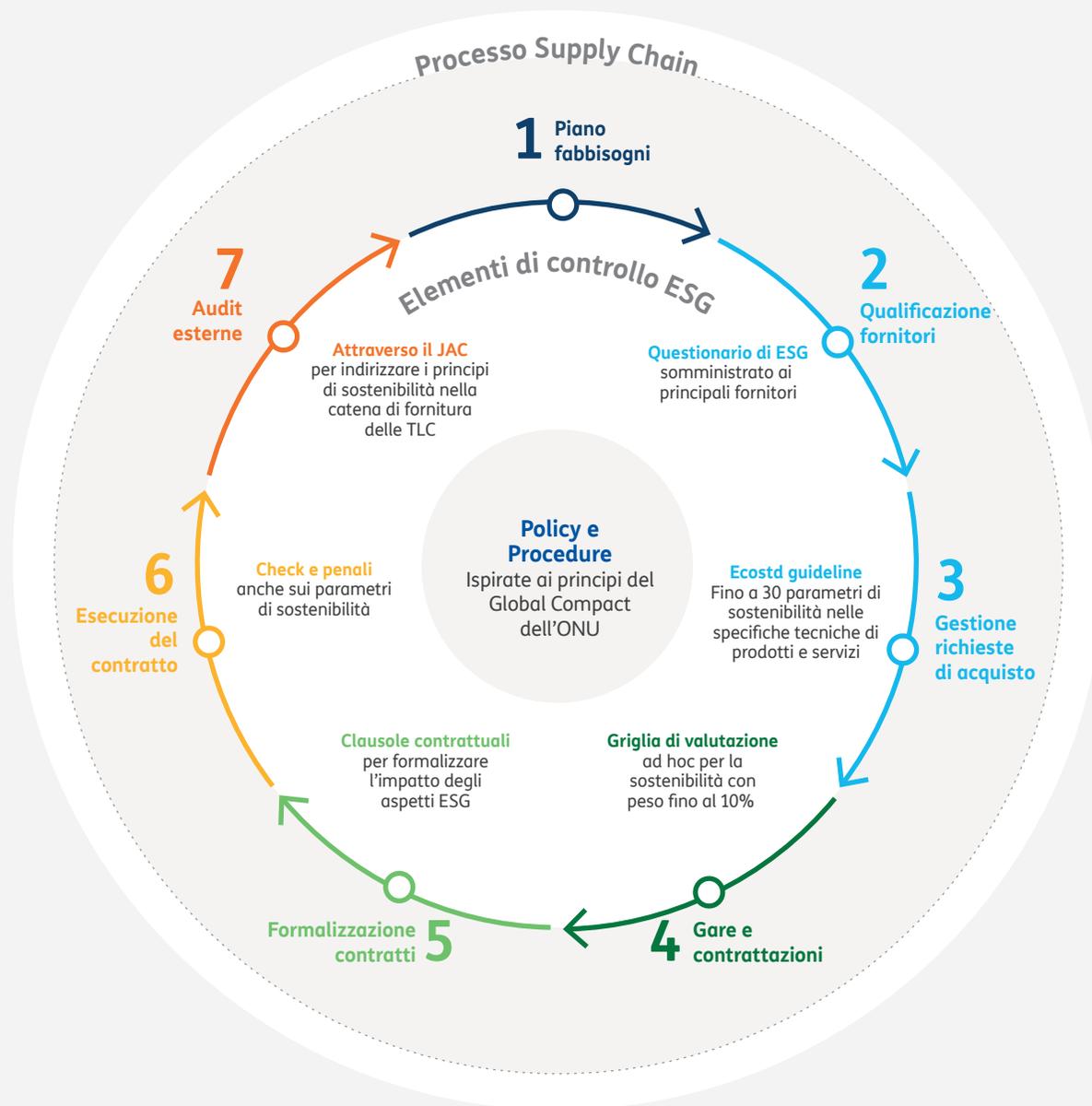
## LE PRIME 10 CATEGORIE DI ACQUISTO DI PRODOTTI E SERVIZI



(1) Fornitori attivi con ordinato e prevista consegna nel 2022.

(2) Ordini e contratti.

La sostenibilità della filiera riduce le emissioni di Scope 3, considerando che gli acquisti incidono per oltre l'80% sulle emissioni totali dell'azienda e **migliora le performance di mercato** perché stimola i fornitori a ricercare soluzioni efficienti, innovative e a basso impatto emissivo. Abbiamo dunque introdotto **elementi di controllo ESG** in tutte le fasi del processo di acquisto.



PROCESSO SUPPLY CHAIN

2

## LA QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

Nell'ambito della gestione dei nostri **fornitori** individuiamo quelli a **rischio ESG** sulla base delle aree geografiche dove operano (Asia, Centro e Sud America, Nord Africa, Europa dell'Est) e delle potenziali violazioni su ambiente, diritti umani, lavoro. Questi fornitori redigono un questionario ESG per l'accesso al nostro albo.

Nel 2022 siamo diventati **Value Chain Partner** dell'alleanza **Open-es** che, attraverso una piattaforma ed un sistema di valutazione ESG basato su standard internazionali, ci consentirà di estendere la valutazione ESG a tutti i fornitori utilizzando criteri di sostenibilità condivisi.

Fornitori a rischio ESG

690

% su totali fornitori

19%



Fornitori TIM registrati con questionario

921

PROCESSO SUPPLY CHAIN

3

4

## LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ACQUISTO E DELLE GARE

Abbiamo introdotto una check list di **30 parametri (eco standard guidelines)** per includere la sostenibilità nelle richieste di acquisto di prodotti e servizi. Nelle gare abbiamo poi inserito, in aggiunta alle valutazioni tecniche e di prezzo, **una griglia di sostenibilità con peso fino al 10%**, che considera i parametri ESG del prodotto/servizio inseriti nella richiesta di acquisto.

ESEMPIO RICHIESTA DI ACQUISTO PONTI RADIO

✓ Applicati 26 parametri su 30

✓ Peso della Gara 10%

CERTIFICAZIONI / ETICHETTE AMBIENTALI

Certificazione ISO14001 o EPD (Environment Product Declaration) per il prodotto

IMBALLI

Imballi realizzati con il 100% di materiale riciclato e al 100% riciclabili

MODULARITÀ E MARCATURA

Modularità e marcatura del 100% delle componenti per massimizzare la vita utile del prodotto

PRESTAZIONE ENERGETICA

Basso consumo energetico (ad esempio di notte) e alimentazione del prodotto con efficienza non inferiore al 97% a pieno carico

FINE VITA

Programma di Take-Back del prodotto per recuperare le materie e le risorse a fine vita

## PROCESSO SUPPLY CHAIN

5 6

## LA FORMALIZZAZIONE E L'ESECUZIONE DEI CONTRATTI

Nei contratti inseriamo delle clausole standard che impegnano i fornitori al rispetto del **Codice Etico di TIM**. Inoltre iniziamo ad inserire delle **clausole ESG** specifiche per il prodotto/servizio acquistato.

## ESEMPIO CLAUSOLE CONTRATTUALI ESG RIFIUTI TECNOLOGICI

Richiesta certificazione EoW (End of Waste), percentuale di riciclabilità e report di riciclo

Facoltà di risolvere il contratto in caso di inosservanza anche di una sola della clausole di tutela ambientale

Valutiamo le performance dei fornitori sulla base di audit per verificare la rispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti o delle prestazioni dei servizi. I risultati sono sintetizzati in indicatori di Vendor Rating che, se negativi, si traducono nella rimodulazione degli ordini o nella mancata partecipazione gare.

## ESEMPIO ELEMENTI ESG PER IL VENDOR RATING

Contratto d'appalto per Lavori di Rete di Accesso e Trasporto in rame e in fibra ottica: si tiene conto degli aspetti di **sicurezza e tutela ambientale**

Contratti per prodotti fissi e mobili: si procede a controlli per la verifica dei parametri di **consumo energetico**

## PROCESSO SUPPLY CHAIN

7

## GLI AUDIT ESTERNI

Grazie alla Joint Audit Cooperation (JAC), associazione volontaria nata nel 2010 da TIM, Orange e DeutscheTelekom<sup>(1)</sup>, indirizziamo e monitoriamo l'applicabilità dei principi di Corporate Social Responsibility nella catena di fornitura delle TLC in un'ottica win-win per fornitori ed operatori.



(1) All'alleanza hanno successivamente aderito: 2011 Proximus, KPN, Swisscom, Vodafone Group; 2012 Telenor e Telia Company; 2013 Verizon; 2016 AT&T e Telefónica; 2018 Mobile Tele System e Telstra; 2019 Elisa OYJ; 2021 TDC, MTN e British Telecom; 2022 NTT.

## PRINCIPALI ATTIVITÀ

- **Audit socio-ambientali** sulla Supply Chain su fornitori comuni
- **Tavoli su Scope 3, zero waste, economia circolare e diritti umani** per implementare soluzioni condivise
- Attività di **capacity building** per i fornitori

## I NUMERI

- **27 soci in 16 diversi Paesi** che rappresentano oltre il 51% del fatturato della Top50 mondiale
- Verifiche on site in **45 Paesi** dal 2010
- **910 Audit<sup>(2)</sup>** condotti (di cui 98 nel 2022)
- Oltre **1,5Mln di lavoratori** coinvolti in totale

(2) Include Audit 3<sup>o</sup> parti, VAP Audit, Survey ai lavoratori e Audit da Remoto

# La mobilità dei dipendenti

## Implementiamo soluzioni per ridurre l'impatto degli spostamenti

Oltre **40.000** dipendenti TIM dislocati su più di **650 sedi in 200 comuni italiani** generano spostamenti quotidiani paragonabili a quelli di una piccola città italiana con conseguenti impatti in termini di produzione di CO<sub>2</sub>.

L'obbligo dal 2021<sup>(1)</sup> di redigere il Piano di Spostamento Casa-Lavoro (PSCL) ha comportato la somministrazione di un questionario ai dipendenti per raccogliere i dati sulle abitudini di spostamento offrendo al contempo l'opportunità di rilevare l'interesse verso modalità di spostamento sostenibile e di valutare iniziative per il mobility management. Proprio grazie agli spunti pervenuti dai nostri colleghi nel 2021, abbiamo ripristinato il servizio navette per le sedi difficilmente raggiungibili, sono state installate **75 rastrelliere** per biciclette e monopattini in **26 sedi** e abbiamo sperimentato il servizio di Carpooling.

### LA SURVEY SULLA MOBILITÀ

ITALIA

# 38,4%

risposte alla survey

#### EVIDENZE EMERSE DALLA SURVEY

**40,8**  
Km medi

percorsi al giorno  
per dipendente

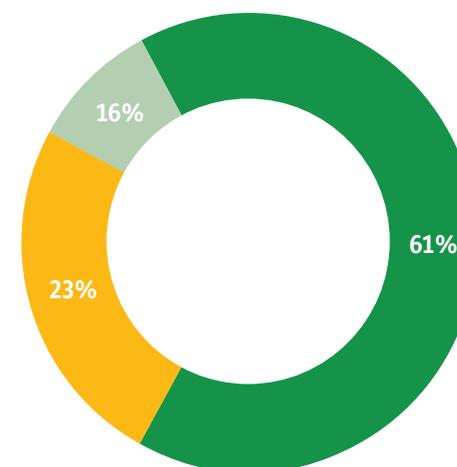
**78.000**  
tCO<sub>2</sub>eq

emesse in 1 anno  
per gli spostamenti

**19.300**  
ettari di bosco

necessari per  
compensare  
le emissioni

### MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI PER LO SPOSTAMENTO CASA-LAVORO



- Mezzi Privati**  
(auto privata o in sharing, scooter privato o in sharing, motociclo, auto aziendale)
- Mezzi Pubblici**  
(uno o più mezzi pubblici, combinazione di mezzi pubblici e privati, navetta aziendale)
- Modalità Dolce**  
(bicicletta tradizionale ed elettrica, monopattino, piedi, carpooling)

(1) L'attività è prevista dal Decreto Interministeriale n. 179 del 12 maggio 2021 emesso dal Ministero della Transizione Ecologica in sinergia con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e prevede la redazione di una survey per tutte le aziende con più di 100 dipendenti ubicate in Comuni con più di 50.000 abitanti.

FOCUS ITALIA

PROGETTO CARPOOLING

A fine 2022 abbiamo lanciato un pilot per l'utilizzo del servizio Carpooling a **Napoli, Roma, Firenze e Milano**, con l'obiettivo di rendere gli **spostamenti urbani più intelligenti e green**.

Il servizio è stato realizzato dalla **startup BringMe**, vincitrice della **TIM Challenge for Circular Economy**, con l'obiettivo di diffondere comportamenti basati su un modello di economia circolare.

Con l'**APP "JOJOB Real Time Carpooling"** è possibile visualizzare le persone che hanno un tragitto compatibile, e prenotare i passaggi in auto, condividendo le spese.

Al servizio abbiamo associato la **campagna cashback** che per ogni viaggio effettuato in carpooling attribuisce crediti utilizzabili dagli utenti per nuovi viaggi o per buoni spesa o carburante.



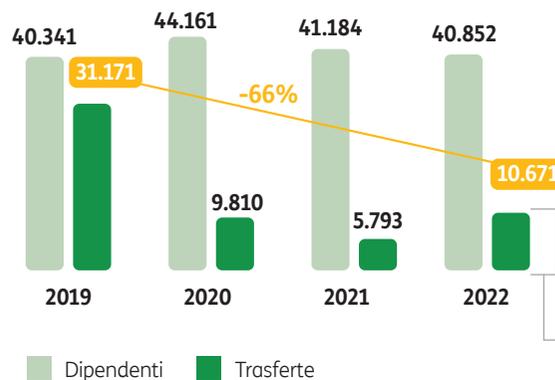
I viaggi di lavoro

Nel 2022 sono state effettuate oltre **10.600 trasferte** di lavoro con **un decremento del 66%** rispetto all'anno pre-pandemico 2019.

Il risultato è frutto della nuova policy sugli spostamenti che disincentiva i viaggi non strettamente necessari e privilegia l'utilizzo del treno rispetto all'aereo.

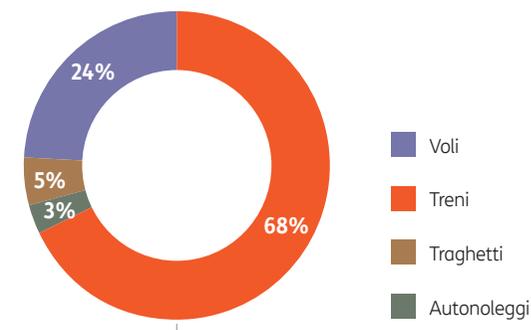
TRASFERTE

ITALIA



MEZZI DI TRASPORTO UTILIZZATI

ITALIA



# La Biodiversità

## Collaboriamo a progetti per la preservazione dell'ambiente naturale

Nel 2022, abbiamo avviato dei progetti per la salvaguardia della biodiversità sul territorio nazionale tramite una collaborazione con Rete Clima<sup>(1)</sup>.

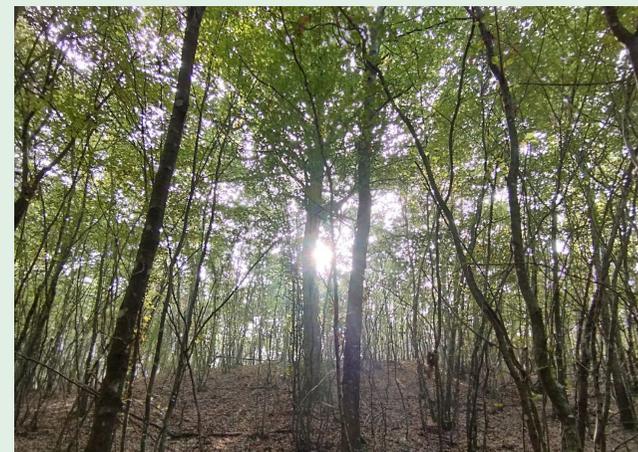
### FOCUS ITALIA

## LA GESTIONE FORESTALE SOSTENIBILE

Nel **Parco Nord di Milano** sono state messe a dimora **150 nuove piante e arbusti** tipici della Pianura Padana<sup>(2)</sup> per contribuire all'aumento delle aree verdi della città. Gli alberi piantati consentiranno l'assorbimento di circa **50 tCO<sub>2</sub>eq** nel loro ciclo medio vitale di 30 anni.



A **Città della Pieve-Piegara** in Umbria abbiamo realizzato il progetto **«Piante Elite»** per **preservare la biodiversità forestale** che ha consentito di identificare e mappare tramite GPS le piante rare e di pregio per poi favorirne l'accrescimento attraverso specifiche tecniche di gestione.



(1) Rete Clima, ente non profit specializzato nella promozione della sostenibilità nelle organizzazioni.

(2) Progetti realizzati secondo il Protocollo Foresta Italia® di Rete Clima e con il Patrocinio morale del Ministero della Transizione Ecologica e del Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali.

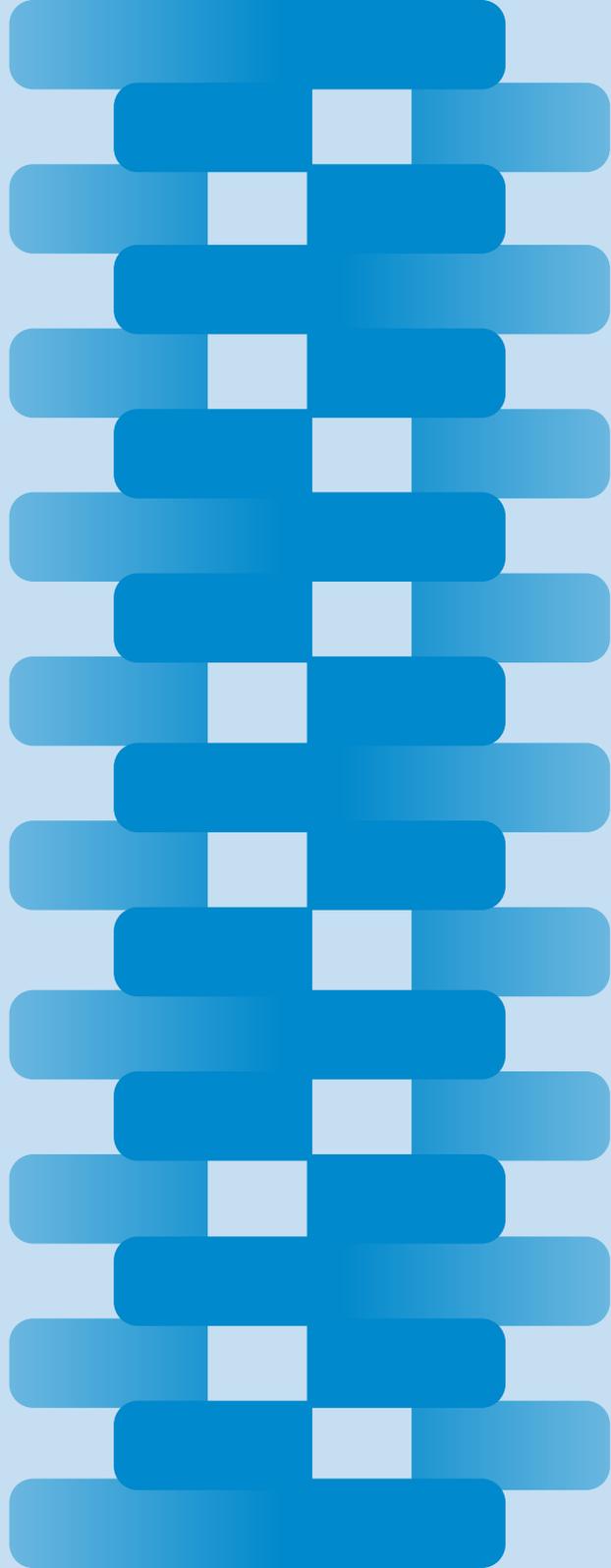


LA FORZA DELLE CONNESSIONI

## SOCIAL

LA CRESCITA DIGITALE .....	40
LE PERSONE DI TIM .....	49
LE ATTIVITÀ IN AMBITO SOCIALE .....	61





# LA CRESCITA DIGITALE

- Lo sviluppo delle infrastrutture ICT ..... 41
- Le soluzioni digitali per la crescita e la sostenibilità  
delle imprese ..... 42
- I servizi di identità digitale ..... 44
- I progetti trasformativi del settore pubblico ..... 45
- Gli strumenti per supportare l'innovazione digitale ..... 48

# Lo sviluppo delle infrastrutture ICT

## Abilitiamo la connettività e la digitalizzazione con reti ultra-broadband e Data Center

La crescita digitale produce benefici per l'economia, la società e l'ambiente. Per questo siamo focalizzati sulla costruzione di un'**Italia digitalizzata e sostenibile** attraverso infrastrutture innovative e soluzioni digitali che semplificano la vita delle persone e trasformano il modo di operare delle imprese e delle pubbliche amministrazioni. Questa visione, riflessa nel nostro Piano Industriale, contribuisce a creare una società più vivibile e inclusiva.

### LA RETE ULTRA ULTRABROADBAND FISSA

**94,5%**

delle linee  
fisse  
abilitate all'FTTC  
e/o all'FTTH

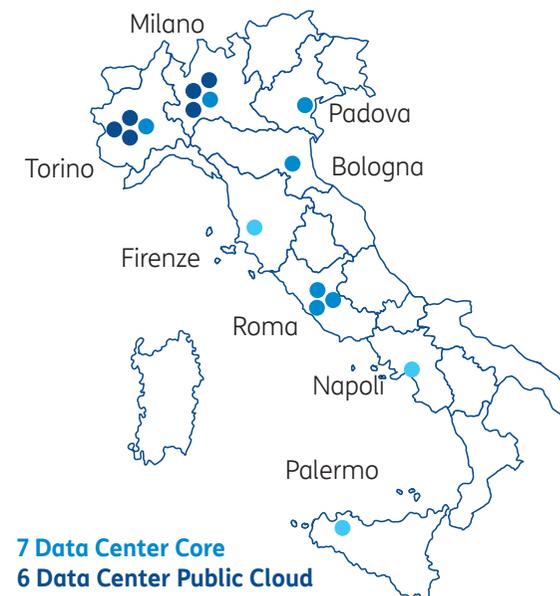


**76,4%**

delle famiglie  
con rete fissa  
abilitata all'FTTC  
nelle aree bianche



### I DATA CENTER



7 Data Center Core  
6 Data Center Public Cloud  
3 Centri Servizi

50.000 mq di sale sistemi  
potenza disponibile IT di circa 50MWh

### LA RETE ULTRABROADBAND MOBILE

**99%** della popolazione  
coperta dal 4G

**5G** LA RETE PIU VELOCE  
D'ITALIA NELLA 5G  
EXPERIENCE  
SECONDO OPEN SIGNAL

# Le soluzioni digitali per la crescita e la sostenibilità delle imprese

*I ricavi da servizi digitali e connettività sono cresciuti più della media di mercato*

Attraverso **TIM Enterprise**, guidiamo le aziende e la Pubblica Amministrazione verso la trasformazione digitale, offrendo servizi che rendono il loro business più efficiente, sicuro e resiliente e, al tempo stesso, riducono il loro impatto ambientale. Un'opportunità di crescita per l'economia di tutta l'Italia.

- **I servizi Cloud: per ottenere il massimo dall'IT minimizzando l'impatto ambientale**

Con il Cloud, le aziende e le PA ottengono il massimo della potenza di calcolo e della sicurezza, ma anche minori consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub>, grazie alle economie di scala e all'uso ottimizzato dell'energia dei nostri Data Center.

## RICAVI TIM ENTERPRISE

	2022 VS 2021	TREND MERCATO
Connettività	-2%	-4%
Cloud & Smartworking	+54%	+23%
IoT	+11%	+9%
Security	+41%	+14%
Altri servizi	-11%	-4%
<b>Totale Ricavi</b>	<b>+8%</b>	<b>+5%</b>

Per questi servizi è previsto un target nel Piano 23-25

- **I servizi di Smart Working & Collaboration: più efficienza per le aziende e più tempo per le persone**

Grazie allo Smart working, le aziende riorganizzano gli spazi riducendo i consumi di illuminazione, riscaldamento e climatizzazione. Diminuisce la produzione di CO<sub>2</sub> legata ai consumi energetici e agli spostamenti casa-ufficio. Le persone hanno maggiore flessibilità nell'organizzazione del loro tempo.

- **I servizi di Security: sicurezza per un'economia solida**

Le aziende che investono nella sicurezza e nella resilienza delle proprie reti informatiche si mettono al riparo da possibili costi finanziari e reputazionali e contribuiscono alla solidità dell'economia nazionale.

- **I servizi IoT per Smart City: l'intelligenza dei dati per una città più vivibile, sicura e sostenibile**

La tecnologia digitale può trasformare le città in luoghi più accoglienti e sicuri per i cittadini, più semplici ed efficienti per gli amministratori.

Nel 2022, tramite Olivetti, abbiamo acquisito la **piattaforma di Urban intelligence Mindicity** che mette a disposizione soluzioni digitali per i comuni italiani.

- **I servizi IoT per Smart Agricolture e Smart Industry: per migliorare la produttività e per minimizzare l'impatto ambientale**

La raccolta dei dati dal suolo e dall'aria tramite sensori IoT, l'arricchimento con dati provenienti da altre fonti e l'analisi tramite l'Intelligenza Artificiale, permette di decidere, per esempio, se e quando irrigare o usare i fitofarmaci.

La stessa metodologia si applica in ambito industriale per controllare i fattori della produzione.

- **I servizi IoT per l'E-Health: cure più accessibili per i pazienti e costi più sostenibili per il sistema sanitario**

Con le soluzioni di sanità digitale, i **controlli medici** diventano più semplici e veloci per i pazienti e più **sostenibili** per le strutture sanitarie grazie alla riduzione dei tempi e all'ottimizzazione nell'uso degli spazi.

# I servizi di identità digitale

*Semplifichiamo il rapporto tra i cittadini e la pubblica amministrazione*

Sviluppiamo **soluzioni di identità e validazione digitale** per le persone e le cose, come SPID, PEC e Firma Digitale.

- Lo **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti, consentendo ad esempio il recupero dei propri documenti online o lo svolgimento di pratiche amministrative a distanza;
- La **PEC** (Posta Elettronica Certificata) consente l'invio di e-mail con lo stesso valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno;

- La **Firma Digitale** è l'equivalente elettronico della tradizionale firma autografa su carta e consente lo scambio di documenti in rete con piena validità legale, garantendo l'integrità, l'autenticità e la non ripudiabilità del documento elettronico sulla quale è apposta.

I servizi sono erogati da **Trust Technologies**, società del Gruppo accreditata come prestatore di servizi fiduciari qualificati secondo la normativa europea. Nel 2022, i servizi di identità digitale attivi sono cresciuti del 31% rispetto al 2021, più di quanto previsto dal target di Piano (+15% CAGR al 2024).

Closing 2022  
**+31%**  
servizi attivi  
vs 21

Tgt 23-25  
**+30%**  
servizi attivi  
entro il 2025 - CAGR

**oltre 5 milioni**  
di Autenticazioni SPID  
effettuate in un anno

**oltre 1,2 milioni**  
di Utenti di Identità Digitale

**più di 2,5 milioni**  
di messaggi PEC  
al giorno

**più di 200 milioni**  
di Firme Digitali  
apposte all'anno

# I progetti trasformativi del settore pubblico

## Abilitiamo una gestione più efficiente e inclusiva dei servizi pubblici

Nel 2022 siamo stati protagonisti delle gare pubbliche finanziate dal **PNRR** per completare la copertura in fibra del territorio nazionale aggiudicandoci:

- sei lotti della gara **“Italia 1 Giga”**, corrispondenti a **1,2 milioni di unità immobiliari** da coprire in fibra nelle aree grigie<sup>(1)</sup>;
- tutti i lotti della gara **5G Backhauling** che potenzierà la tecnologia 5G collegando in fibra ottica oltre **11.000 siti radiomobili**.

Ci siamo inoltre aggiudicati quattro lotti della gara **“Connected Schools”**, due lotti della gara **“Connected Healthcare”** e, infine, la gara per la realizzazione del **Polo Strategico Nazionale**, l’infrastruttura Cloud della Pubblica Amministrazione.

(1) Aree nelle quali un operatore che fornisce servizi di connettività a banda ultra larga investe o investirà nei prossimi tre anni

## SCUOLE CONNESSE AD ALMENO 1 GBIT/S



*Progetto per la digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA finanziato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*

A Giugno 2022 ci siamo aggiudicati **quattro lotti della gara “Connected School”** finalizzata alla copertura in fibra e la fornitura di connettività di circa **5.900 scuole** con velocità simmetriche di almeno 1 Gbps entro il 30 giugno 2026.

Il bando di gara aveva per oggetto quasi 10.000 sedi scolastiche di tutto il territorio italiano tra scuole secondarie di primo e secondo grado e, nelle “aree bianche”, anche scuole primarie e dell’infanzia.



1. Piemonte	4. Toscana	7. Calabria
2. Liguria	5. Lazio	8. Sicilia
3. Valle d'Aosta	6. Campania	9. Sardegna

## STRUTTURE SANITARIE CONNESSE AD ALMENO 1 GBIT/S E FINO A 10 GBPS



*Progetto per la digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA finanziato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*

A Giugno 2022 ci siamo aggiudicati **due lotti** della gara **“Connected Healthcare”** per la copertura in fibra e la fornitura di connettività a circa **3.100 strutture sanitarie diversificate** (dagli ambulatori agli ospedali) con velocità simmetriche di almeno 1 Gbps e fino a 10 Gbps.

L'intervento comporta la fornitura e la posa in opera della rete di accesso e i servizi di gestione, l'assistenza tecnica e la manutenzione.

Le attività di infrastrutturazione dovranno concludersi entro il 30 giugno 2026, garantendo i servizi di connettività per almeno i cinque anni successivi.

Il bando aveva per oggetto oltre 12 mila strutture del servizio sanitario pubblico su tutto il territorio nazionale.



1. Lombardia

2. Emilia Romagna

3. Marche

## LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PIÙ EFFICACE E SICURA CON IL CLOUD



*Progetto per la digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA finanziato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*

Ad Agosto 2022, tramite il **Polo Strategico Nazionale** costituito con Sogei, Leonardo e Cassa Depositi e Prestiti, abbiamo firmato la Convenzione per la progettazione, realizzazione e gestione dell'**infrastruttura Cloud che ospiterà i dati e i servizi critici e strategici delle PA Centrali, delle ASL e delle PA locali**. L'obiettivo è di portare il 75% delle amministrazioni italiane ad utilizzare servizi in Cloud entro il 2026. Metteremo a disposizione 4 Data Center alimentati al 100% con energia da fonti rinnovabili, interconnessi tramite la nuova rete VDCN (Virtual Data Center Network) e realizzati secondo i massimi standard di sicurezza e continuità operativa. Su questa infrastruttura informatica, in collaborazione con Leonardo, svilupperemo soluzioni tecnologiche avanzate per la PA.

## LE SOLUZIONI DIGITALI PER VALORIZZARE IL PATRIMONIO CULTURALE

Collaboriamo con i musei e i parchi archeologici italiani per costruire **nuovi modelli di gestione operativa ed economica del patrimonio culturale** combinando strumenti digitali diversi:

- control room di **monitoraggio** per prevenire e gestire eventi critici come incendi, allagamenti e atti vandalici;
- piattaforme digitali per la **gestione end-to-end dei servizi** ai visitatori (ticketing, digital shopping, raccolta dei feedback);
- tecnologie per **amplificare il coinvolgimento del visitatore** con ricostruzioni tridimensionali dei luoghi, integrazione di elementi architettonici o artistici scomparsi, narrazioni audio e video georeferenziate, effetti visivi e sonori;
- piattaforme per la **diffusione in streaming** di eventi e mostre digitali per offrire una fruizione senza barriere.

### TIM E IL PARCO ARCHEOLOGICO DI POMPEI



Collaboriamo con il Parco Archeologico di Pompei per la digitalizzazione del patrimonio artistico e culturale.

Ad ottobre 2022 con un **concerto-evento dedicato ai Pink Floyd** abbiamo realizzato un nuovo modo di fruire il sito archeologico, offrendo agli spettatori una performance artistica che unisce il passato con il presente e un'**esperienza di Extended Reality** grazie alla tecnologia 5G.

# Gli strumenti per supportare l'innovazione digitale

*Perseguiamo l'innovazione tecnologica per accrescere il valore offerto ai nostri clienti*

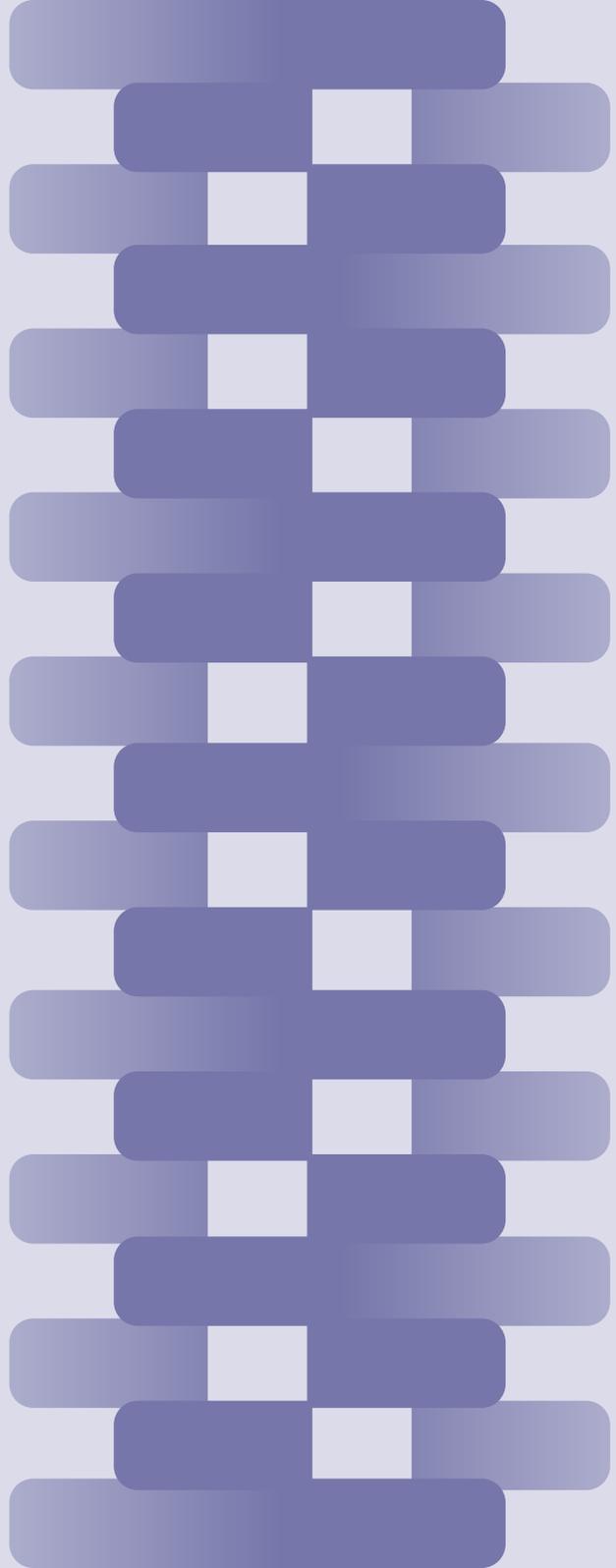
Al 31 dicembre 2022, il nostro portafoglio conta circa **2.800 brevetti**.

Nel corso dell'anno abbiamo dispiegato i nostri sforzi per l'innovazione attraverso una pluralità di strumenti:

- oltre **20 progetti** gestiti dai nostri quattro **TIM Innovation Labs** focalizzati sull'evoluzione dello standard 5G, Open Ran, Edge Cloud, Tecnologie Quantistiche e Tecnologie Ottiche;
- **contratti di ricerca con 5 università italiane** (Università di Torino, Politecnico di Torino, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Università Statale di Milano, Università di Catania);
- **30 borse di dottorato di ricerca** finanziate in più università sparse su tutto il territorio nazionale;
- **16 progetti di ricerca europei** (programmi Horizon 2020, Horizon Future, DEP-Digital European Platform, CEF-Connected European Facilities);
- **3 innovation challenge** per lo scouting di soluzioni innovative in ambito cloud e intelligenza artificiale, smart tourism e smart city;
- **30 iscrizioni** ai principali enti e associazioni di standardizzazione tecnica nazionali e

internazionali, sia in ambito TLC sia in settori convergenti con l'ICT come l'automotive e l'industria 4.0;

Con **TIM Ventures**, abbiamo realizzato investimenti diretti e indiretti in startup e PMI per **11,3 milioni**.



# LE PERSONE DI TIM

- Il valore delle nostre persone .....50
- I nostri programmi di formazione e riqualificazione..... 51
- People Caring..... 53
- Lo Smart working..... 54
- L'inclusione ..... 55
- Il Gender GAP ..... 59
- La tutela della salute e sicurezza..... 60

# Il valore delle nostre persone

## Ci impegniamo per valorizzare competenze ed esperienze in uno scenario in evoluzione

L'evoluzione dello scenario tecnologico ed economico in corso pone le aziende dell'ICT di fronte alla sfida di gestire cambiamenti organizzativi e adeguamenti delle professionalità.

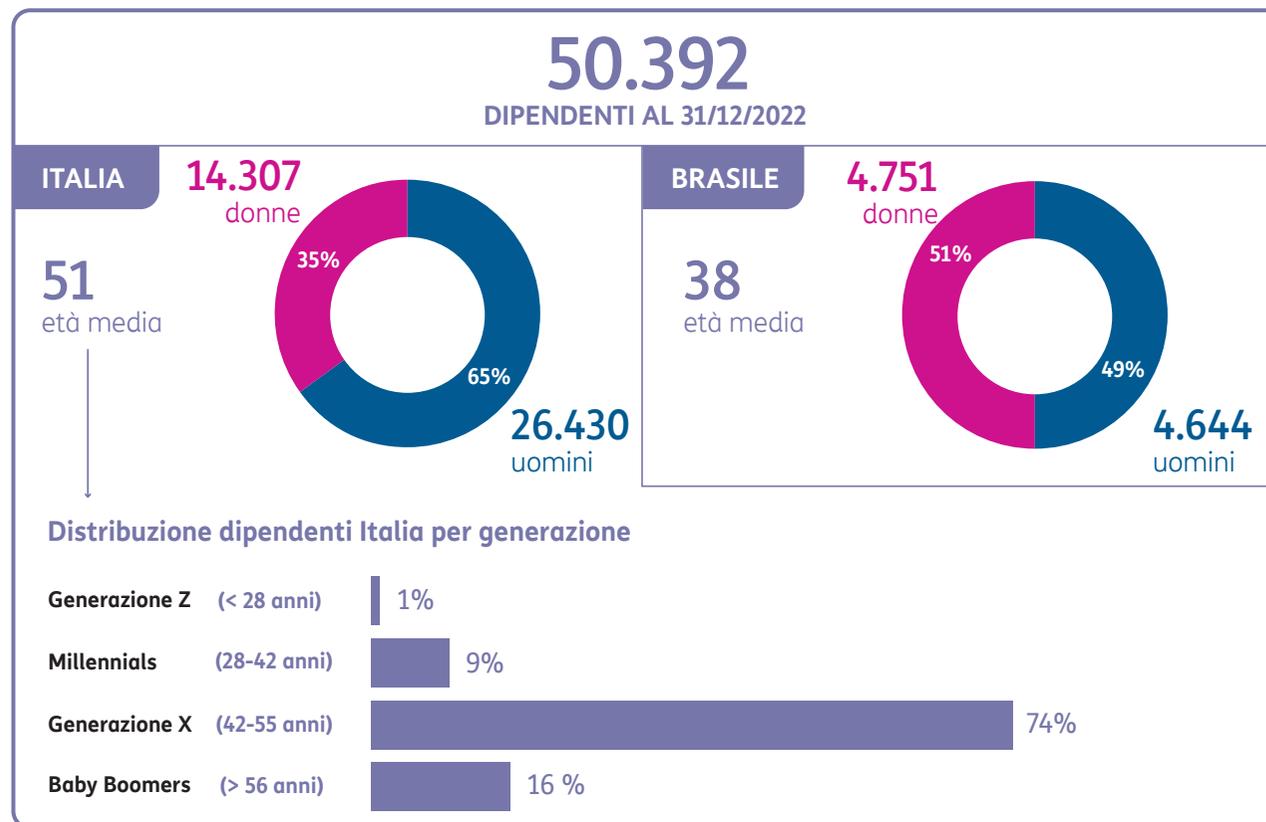
La nostra Azienda conta in Italia oltre 40mila persone con un'età media di 51 anni. Per tutelare il patrimonio di esperienza dei lavoratori senior, nel 2022 abbiamo avviato il **Longevity Program**, un articolato piano di interventi per la valorizzazione del loro contributo e per il superamento degli stereotipi legati all'età.

Al contempo, per favorire il ricambio generazionale abbiamo sottoscritto un **Contratto di Espansione per il biennio 22-24** che prevede:

- la **riduzione dell'orario di lavoro** per circa 30.000 lavoratori, differenziata per ambiti organizzativi su tre distinte percentuali (10%, 15% e 25%) con la corresponsione di un trattamento straordinario di integrazione salariale e con l'erogazione di **programmi di formazione e riqualificazione**;
- un **piano di accompagnamento volontario alla**

- **pensione** per 2.200 lavoratori;
- una **campagna di assunzione** mirata su competenze chiave (per ogni 3 lavoratori in uscita è prevista 1 nuova assunzione).

### LE PERSONE TIM



# I nostri programmi di formazione e riqualificazione

## Accresciamo le competenze richieste dall'industria dell'ICT

Abbiamo definito un **piano di formazione continua** per accrescere le competenze richieste dal mercato dell'ICT che, nel corso del 2022, ha coinvolto tutti i dipendenti in Italia con percorsi articolati su quattro cluster:

- **competenze tecnologiche:** corsi sulle tecnologie

alla base del core business, come il 5G, Cloud e Cybersecurity;

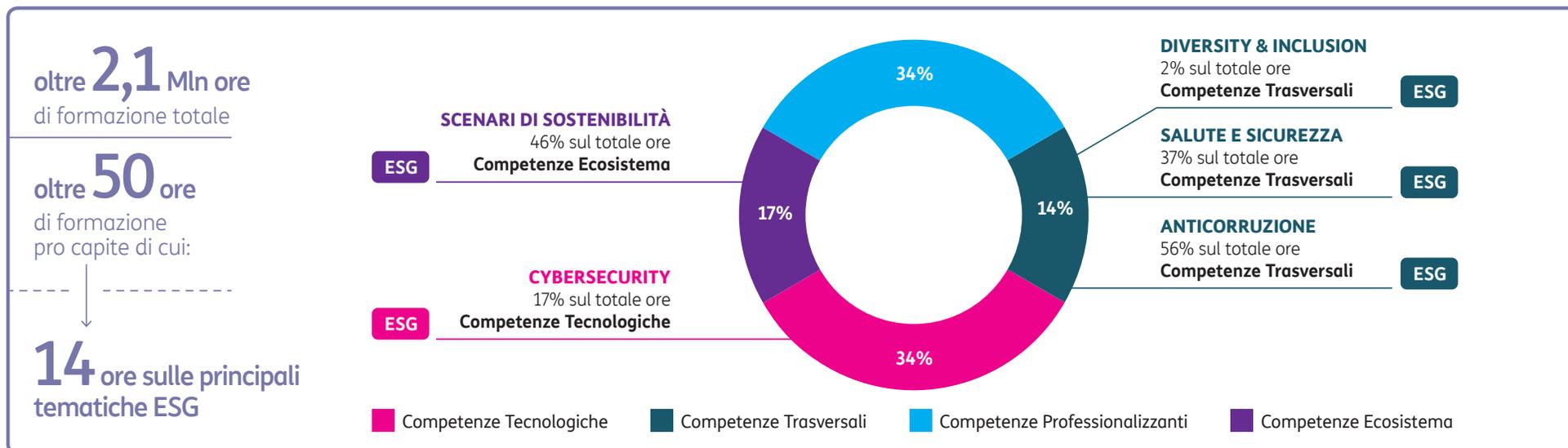
- **competenze trasversali:** corsi per rafforzare la governance dei processi aziendali, come quelli per l'anticorruzione e per la salute e sicurezza;
- **competenze professionalizzanti:** corsi sul business con focus sulla trasformazione digitale;
- **competenze di ecosistema:** corsi sull'industria delle telecomunicazioni e dell'ICT, sugli scenari e

sui top trend di business come quello relativo agli scenari di sostenibilità.

Anche in Brasile le attività di formazione hanno coinvolto tutti i dipendenti, per un totale di circa 0,6 milioni di ore (62 ore pro-capite), con un aumento del 24% rispetto al 2021 e con focus prioritario sullo sviluppo delle competenze associate all'evoluzione tecnologica e di mercato e sul rafforzamento della cultura ESG.

### ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER TIPOLOGIA DI COMPETENZE NEL 2022

ITALIA



Oltre alla formazione interna, ci impegniamo attivamente per ridurre il divario tra le competenze richieste e quelle presenti sul mercato del lavoro. Per questo, collaboriamo con istituzioni scolastiche portando testimonianze e docenze dei nostri professionisti sui temi dell'innovazione digitale; promuoviamo lo sviluppo di professioni digitali con programmi formativi realizzati con i nostri partner tecnologici; collaboriamo con i centri di competenza ad alta specializzazione per realizzare progetti innovativi.

### ITS MARIA GAETANA AGNESI

Siamo tra i soci fondatori a Roma dell' Istituto Tecnico Superiore «Maria Gaetana Agnesi - Tech & Innovation Academy», **scuola di eccellenza ad alta specializzazione tecnologica** post diploma che forma Data Analyst e Digital Transformation Specialist.

<b>37</b> soci fondatori e partecipanti	<b>2</b> corsi	<b>50</b> studenti	<b>1.800</b> ore di formazione annue
--	-------------------	-----------------------	---

### GOOGLE CLOUD PRO

Abbiamo sviluppato in collaborazione con Google Cloud un **programma di formazione gratuito** per potenziare le competenze digitali e guidare **gli sviluppatori italiani** (liberi professionisti e team aziendali IT) alla certificazione Google Cloud Platform (GCP).

<b>7.000</b> sviluppatori formati	<b>3.000</b> skill badge
--------------------------------------	-----------------------------

### CASA DELLE TECNOLOGIE EMERGENTI

In qualità di partner e socio di alcuni dei Competence Center Nazionali Industria 4.0, abbiamo supportato **6 proposte vincitrici** del bando del MIMI «Case delle tecnologie emergenti» su temi che riguardano **Blockchain e Crypto Asset, Internet of Things (IoT), Intelligenza Artificiale, 6G, tecnologie quantistiche.**

Gli interventi sono rivolti ai comuni nei quali è presente una rete a banda ultra larga in tecnologia mobile 5G.

I comuni beneficiari delle proposte vincitrici sono Bologna, Napoli, Taranto, Genova, Pesaro e Cagliari.

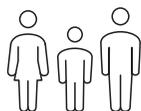
# People Caring

*Creiamo le condizioni per aumentare il benessere delle nostre persone*

Nel 2022 abbiamo replicato tutte le principali iniziative volte al benessere della persona e della famiglia che avevamo già realizzato in passato.

## LE INIZIATIVE DI WELFARE DEL 2022

### ITALIA



#### PER LA FAMIGLIA

##### TIM Studio

**140 ragazzi** (figli o nipoti di dipendenti) hanno usufruito di un'assistenza allo studio per il rafforzamento della preparazione scolastica. Il progetto è stato realizzato in collaborazione con ALATEL, l'Associazione dei pensionati e lavoratori del Gruppo.

##### Mio Rimborso

Rimborsiamo le spese sostenute per i servizi di nido, materna o **baby-sitting** allo scopo di sostenere la genitorialità e il bilanciamento vita-lavoro dei colleghi.

**Circa 1.200 domande accolte.**

##### 17 Borse di Studio all'estero

Per i figli più meritevoli dei dipendenti.

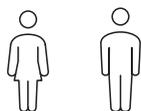
##### Sussidi

Abbiamo erogato **20 aiuti economici** a dipendenti che si sono trovati in situazioni economiche particolarmente disagiate.

##### TIM Estate

Da oltre 50 anni offriamo a figli minori dei nostri dipendenti un soggiorno estivo di **quindici giorni**. Nel catalogo TIM Estate 2022 è stata introdotta una importante novità: il filo conduttore di ogni soggiorno è stato orientato all'inclusione, con iniziative formative e pedagogiche mirate.

**3.000 tra bambini e ragazzi coinvolti.**



#### PER LA PERSONA

##### Prevenzione

Un catalogo di materiali che offre spunti sulla prevenzione di alcune patologie e sugli stili di vita corretti.

##### TIM myHealth

È una polizza di Assistenza Salute gratuita per tutti i nostri dipendenti che fornisce assistenza sanitaria completa per tutta la famiglia, offre il servizio di telemedicina, garantisce il supporto di un medico in linea sempre disponibile, il rilascio di ricette e la consegna dei farmaci a domicilio.

**Attivata per tutte le persone del Gruppo. Utilizzata nel 2022 da oltre 500 persone.**

##### Movimento e attività fisica

Dal 2019, mettiamo a disposizione dei nostri dipendenti una partnership con Gympass a costi agevolati per accedere ad oltre **2.200 centri sportivi**, contribuendo a ridurre la sedentarietà, quarto fattore di rischio di mortalità a livello globale.

**12.000 iscritti ai programmi free. Oltre 2.000 abbonamenti attivati.**

##### Riduzione stress: Sentieri di Resilienza

Sportello di supporto alla persona con un pacchetto di 8 incontri online gratuiti e fino a 20 incontri opzionali a tariffa agevolata. 4 webinar per alzare il livello di energia, gestire le emozioni, progettare il futuro e 2 percorsi e-learning per il benessere della mente e dello spirito.

**125 percorsi di supporto psicologico completati. 300 fruitori dei percorsi di formazione.**

# Lo smart working

*Implementiamo un modello di lavoro che integra produttività, benessere e sostenibilità*

In Italia abbiamo sperimentato lo Smart working con 9 mila dipendenti per la prima volta nel 2016, un anno prima che entrasse in vigore la legge che ne regola il funzionamento.

Nel 2018 i lavoratori erano già 13 mila e nel 2019 sono diventati 21 mila. Nel periodo di emergenza pandemica, oltre 30 mila dipendenti hanno potuto lavorare da remoto.

## LO SMART WORKING NEL 2022

### ITALIA

circa **25.000**  
dipendenti coinvolti

Nel 2022, il **modello** è stato **applicato in modo flessibile** per far fronte alle necessità del contesto (es. chiusura sedi da gennaio a marzo e ad agosto 2022 e numero variabile di giorni di Smart working negli altri mesi).

**60** giorni pro capite di Smart working legati al contesto pandemia

+

**78** giorni pro capite di Smart working grazie al nostro modello organizzativo

La **scelta di adesione è volontaria** a tutela delle specifiche situazioni personali. Nel 2022 il tasso di adesione è stato pari al **96% degli aventi diritto**.

Il modello garantisce il **diritto alla disconnessione** e prevede l'**orario flessibile dalle 8.00 alle 20.00** con due ore di compresenza al mattino e due al pomeriggio.

La riorganizzazione degli spazi di lavoro in ufficio segue il modello del **desk sharing** su prenotazione e prevede zone "relax" e sale riunioni condivise.

**235**  
ore pro capite di spostamento casa-ufficio evitate

**50.100**  
tCO<sub>2</sub>eq  
emissioni totali evitate<sup>(1)</sup>

corrispondenti a



**7.000**  
Giri della terra in auto

oppure



**Oltre 97.600**  
Alberi che assorbono CO<sub>2</sub> per 30 anni di vita

(1) Per il calcolo, sono stati utilizzati i seguenti dati: numero di dipendenti (escluso TeleContact Center), numero giorni di apertura delle sedi, numero giorni di Smart working, dati delle utenze (energia elettrica, gas metano, gasolio, acqua, servizi di pulizia), mobilità casa-lavoro dei dipendenti (risultati di una survey interna). Il calcolo è stato eseguito da Rete Clima, ente non profit specializzato nella promozione della sostenibilità nelle organizzazioni, tramite l'utilizzo di fattori di emissioni provenienti dalla banca dati Ecoinvent 3.9.

# L'inclusione

## Valorizziamo le persone oltre le differenze

Da anni dedichiamo particolare attenzione ai temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, nella consapevolezza che **questi aspetti non rappresentino solo dei valori etici, ma anche un formidabile motore** per potenziare le **performance** dell'azienda, in quanto strettamente correlate all'**engagement** ed alla **soddisfazione** delle persone.

### I PILASTRI DELL'INCLUSIONE

- Cultura dell'inclusione
- Progetto Donna
- Disabilità
- Orientamento sessuale e identità di genere
- Etnia e Religione

## La cultura dell'inclusione

Ogni anno, promuoviamo numerosi eventi volti alla diffusione delle tematiche di inclusione, anche con il contributo attivo dei dipendenti.

L'iniziativa di maggior successo è la 4Week4Inclusion, maratona interaziendale organizzata da TIM per il terzo anno consecutivo.

### FOCUS ITALIA

## 4WEEK4INCLUSION 16 NOVEMBRE - 6 DICEMBRE 2022

Centinaia di ospiti e speaker si sono alternati per quattro settimane consecutive in un **racconto corale fatto di storie di inclusione, best practice, modelli e strumenti per valorizzare tutte le diversità**: dalla disabilità al confronto intergenerazionale, dalla valorizzazione del contributo femminile, all'orientamento sessuale e all'identità di genere, all'etnia e alla religione.

**Il tema centrale di questa edizione è stato il Gender Gap**, con eventi quotidiani e un'intera giornata dedicata (il 25 novembre - giornata Mondiale contro la violenza sulle Donne).

**+300**  
aziende partner

**20**  
giornate per 190 eventi

**3Mln**  
view ai contenuti prodotti



## Progetto Donna

Mettiamo in campo azioni per garantire in concreto l'uguaglianza delle donne in termini di pari opportunità e crescita professionale. La differenza di genere è infatti una risorsa su cui costruire un mondo del lavoro più solido e una società più equa. Il Progetto Donna che intende superare il gender gap agendo sulle dimensioni culturali come la riduzione dei bias di genere, la promozione di ruoli familiari e genitoriali condivisi, e l'empowerment.

### CLIMA E CULTURA

#### Molestie di genere, sessuali e il bullismo

Abbiamo una policy ad hoc e servizi di consulenza legale, psicologica e Person of Trust a supporto. Dal 2022 abbiamo introdotto un corso di formazione (a richiesta) sul tema molestie e bullismo.

#### Pregiudizi di genere

Abbiamo coinvolto tutta la popolazione aziendale nell'Harvard Implicit Test, in partnership con Harvard University, per misurare i pregiudizi inconsci legati al genere.

#### Genitorialità condivisa

Dal 2021 abbiamo introdotto il nuovo congedo parentale aggiuntivo che prevede il raddoppio della disponibilità di giorni per la paternità obbligatoria. A supporto della genitorialità è inoltre disponibile uno Sportello Psicologico gratuito per supportare i momenti di difficoltà del neogenitore.

### SVILUPPO DI CARRIERA

#### LeadHERship al femminile

Mettiamo in risalto il valore della leadership femminile con cicli di incontri di role modeling per combattere bias e pregiudizi di genere.

#### Partnership con Young Women Network

224 colleghe under 35 coinvolte in incontri di networking, mentoring ed empowerment per sostenere il loro percorso di crescita personale e favorendo la creazione di una rete per scambiare idee, esperienze, progettare percorsi comuni.

#### Coaching e percorsi di mentoring:

- Avviati 393 percorsi di Individual coaching e un coaching di gruppo
- 58 Percorsi di Mentoring per colleghe under 37

FOCUS ITALIA

# valore D

Dal 2010 siamo partner sostenitore di **Valore D**, la prima **associazione di imprese in Italia** - ad oggi oltre 330 - che dal 2009 è pioniera nell'affrontare il tema dell'equilibrio di genere e la diffusione di una cultura dell'inclusione a supporto dell'innovazione, del progresso e della crescita delle organizzazioni e del nostro Paese.

**Valore D** affianca le aziende associate fornendo know-how e strumenti efficaci per la strategia di Diversità, Equità e Inclusione. **Valore D** offre inoltre l'opportunità di un confronto interaziendale, grazie allo scambio di buone pratiche e di un dialogo continuo tra gli associati, ed è un interlocutore di riferimento per le istituzioni.

FOCUS BRASILE



Da luglio 2021 abbiamo avviato una partnership con **Mulheres Positivas** un ambizioso progetto che, attraverso una **piattaforma digitale**, promuove **l'occupabilità e l'empowerment delle donne brasiliane**.

Abbiamo guidato lo sviluppo dell'iniziativa che nel 2022 è cresciuta diventando un programma interaziendale.

135

aziende partecipanti

200

corsi

80.000

opportunità di lavoro



## La disabilità

In TIM **oltre 1.500 nostri colleghe e colleghi**, pari a circa il 3% della forza lavoro, **hanno una disabilità**.

Per consentire loro di vivere serenamente la giornata lavorativa abbiamo reso disponibili:

- soluzioni per migliorare la comunicazione tra dipendenti sordi e udenti;
- il programma **“Sordi Inclusi”**, che prevede dotazioni tecnologiche integrative per consentire ai colleghi sordi di comunicare con il resto dell’azienda;
- programmi di sensibilizzazione e formazione sulla dislessia;
- il progetto **“Nessuno Escluso”**, con l’obiettivo di prevedere dotazioni informatiche specifiche per ogni persona con disabilità.

## L’orientamento sessuale e l’identità di genere

Siamo tra le prime aziende italiane a prevedere **programmi specifici di inclusione per le persone LGBT**. Nella **visione estesa di famiglia** offriamo ai partner conviventi tutti i benefit previsti per il nucleo familiare, indipendentemente dal sesso o dai vincoli di sangue. Alle famiglie omosessuali e ai loro figli, diamo dunque la possibilità di accedere ai servizi di caring aziendali. Per le colleghe e i colleghi in transizione di genere, riconosciamo l’identità sentita come propria prima della sentenza e prepariamo l’ambiente lavorativo alla transizione del collega.



Siamo tra i soci fondatori di **«Parks - Liberi e uguali»**, associazione senza scopo di lucro che promuove il **Diversity Management** come fonte di valore e di vantaggio competitivo. Parks supporta le aziende socie nel costruire una cultura di inclusione attraverso attività di formazione, consulenza organizzativa, ricerca, organizzazione eventi e network.

## L’etnia e la religione

Anche se in Italia meno dell’1% delle persone in Azienda appartiene ad un’ etnia e/o religione diversa da quella prevalente nel Paese, teniamo ben presente questo aspetto nelle nostre azioni. Nel 2022 è stata pubblicata una policy che dà la possibilità alle persone di religione diversa da quella cattolica di celebrare le festività previste dal proprio credo con dei permessi ad hoc, e di poter organizzare presso gli ambienti di lavoro aziendali, momenti di culto.

In Brasile il 38% circa della forza lavoro TIM appartiene a minoranze etniche. A novembre 2022 abbiamo lanciato il progetto **“Black People Development Program”** con l’obiettivo di garantire percorsi di sviluppo a tutti i professionisti di colore di TIM.

# Il Gender GAP

*Puntiamo all'azzeramento del gender gap come elemento di equità e meritocrazia*

L'equilibrio di genere è alla base della costruzione di un'organizzazione meritocratica ed è generalmente riconosciuto come funzionale al raggiungimento dei risultati di business. Il gender gap è rappresentato dalla differenza tra la percentuale di donne in Azienda e la percentuale di donne in **posizioni di responsabilità**. Sia in Italia che in Brasile, contrastiamo questo

divario con un target di Piano industriale che orienta le trasformazioni organizzative nel tempo e con un piano di incentivazione di breve e lungo termine. Nel 2022, sono stati raggiunti gli obiettivi fissati con il sistema di remunerazione variabile riguardanti il **pay gap**: azzeramento nel comparto della dirigenza e una riduzione del divario nel comparto quadri.

## I NUMERI DEL GENDER GAP

	Italia		Brasile		Gruppo	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
% Donne	35%	35%	50%	51%	38%	38%
% Women in leadership position <sup>(1)</sup>	22%	24%	32%	34%	25%	28%
% Media Donne nei board del Gruppo	23%	45%	25%	25%	23%	43%

(1) Italian and Brazilian women managers.

# La tutela della salute e sicurezza

*Applichiamo gli standard più elevati e perseguiamo il miglioramento continuo del nostro modello di gestione*

Il nostro **Modello di Safety Management** segue i principali standard riconosciuti (UNI ISO 45001) e si applica a tutti i processi relativi agli uffici e agli edifici ad uso promiscuo.

Oltre alla policy specifica che racchiude i principi e linee guida di gestione della sicurezza, abbiamo costituito uno **Steering Committee Safety**, presieduto dall'Amministratore Delegato, con l'obiettivo di:

- assicurare che il Sistema di Gestione sia conforme alle norme di riferimento;
- favorire l'Integrazione tra le diverse funzioni aziendali;
- riferire sulle prestazioni del Sistema di Gestione e condividere le misure di miglioramento.

Nel 2022, oltre alle attività obbligatorie, abbiamo realizzato campagne di informazione e sensibilizzazione rivolte a tutto il personale.

## IL PROGETTO «NEAR MISS»

I **near miss** (o “quasi incidenti”) sono eventi che solo per condizioni favorevoli e/o casuali non hanno comportato lesioni alla persona.



Campione di oltre 3.500 persone tecnici on field e lavoratori in ambito Real Estate

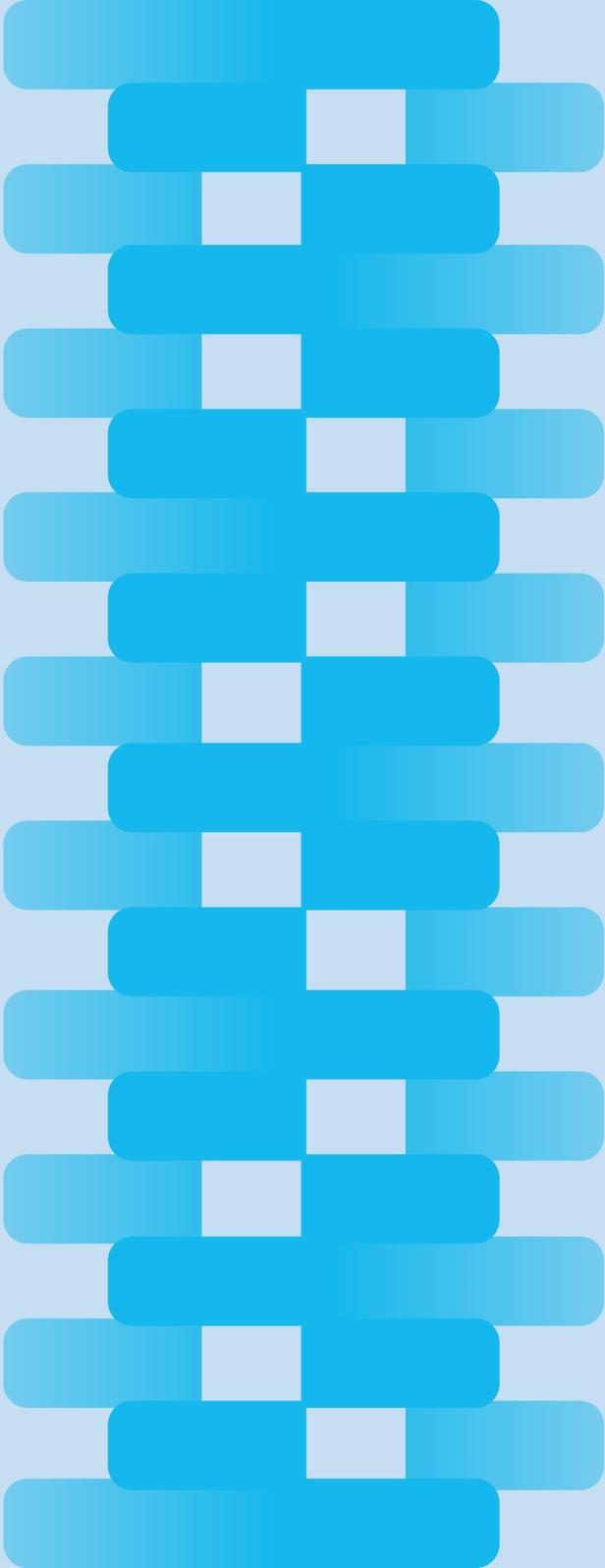


Segnalazioni near miss

Grazie alle segnalazioni ricevute abbiamo individuato le aree a maggior rischio sulle quali **intervenire con attività di prevenzione sempre più efficaci.**

# LE ATTIVITÀ IN AMBITO SOCIALE

La collaborazione con le Istituzioni .....62  
La raccolta fondi solidali ..... 63  
Le Fondazioni..... 64



# La collaborazione con le Istituzioni

## Cooperiamo con le Istituzioni e le associazioni



Lavoriamo insieme al Dipartimento di Protezione Civile e a tutte le Istituzioni nazionali e locali, le amministrazioni dello Stato, le Forze Armate, le aziende private, i centri di ricerca e le comunità locali con l'obiettivo di tutelare le vite umane, gli insediamenti, gli animali, il patrimonio artistico e l'ambiente, sia in situazioni di calamità ed emergenze che di grandi eventi come ad esempio i concerti. Ad oggi sono attivi **14 mezzi di emergenza progettati e ingegnerizzati per costruire centrali in mobilità** su tutto il territorio.

Garantiamo il pronto intervento della Guardia Costiera tramite i nostri centri operativi di Roma e Palermo, in cui sono impegnate oltre 130 persone, che assicurano la continuità dei servizi della rete radiomarittima e satellitare e quindi l'assistenza alla navigazione.

### FOCUS ITALIA

## ESERCITAZIONE NAZIONALE "VULCANO 2022"

Ad Aprile 2022 abbiamo partecipato ad una prova reale di evacuazione della popolazione dell'isola di Vulcano per il rischio vulcanico sperimentando per la prima volta il sistema di allarme pubblico per l'informazione alla popolazione, "**It-alert**" voluto dal Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e realizzato da TIM insieme agli altri gestori di telecomunicazioni.



# La raccolta fondi solidali

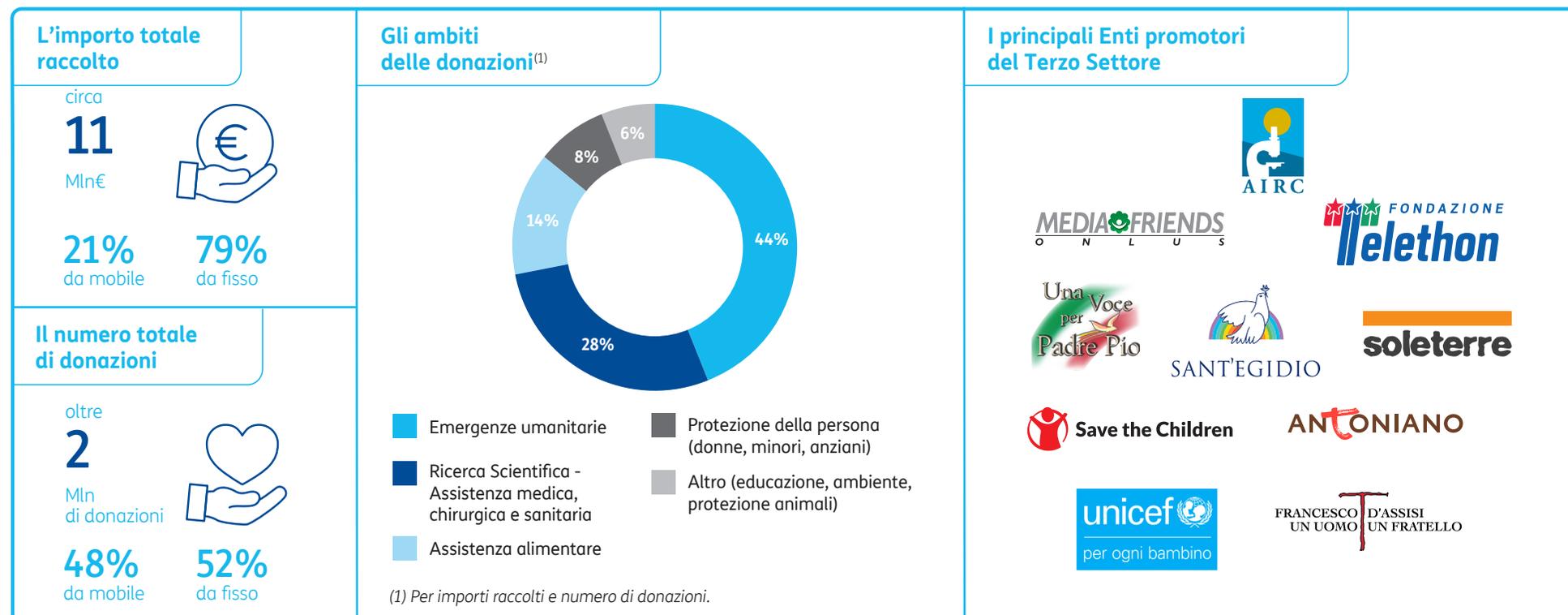
*Siamo parte attiva della catena di solidarietà*

Da oltre 20 anni, tramite sms e chiamate da rete fissa, **raccogliamo fondi solidali** per sostenere progetti umanitari, scientifici, sociali e di tutela ambientale degli Enti del Terzo Settore, nonché quelli a favore di emergenze nazionali e internazionali patrocinati dalla Protezione Civile.

Offriamo la possibilità di effettuare donazioni tramite sms del valore di 2 euro e chiamate da rete fissa a un numero dedicato del valore di 5 o 10 euro versando poi interamente le somme donate agli enti promotori.

## LE DONAZIONI 2022 DEI NOSTRI CLIENTI

ITALIA



# Le Fondazioni

Finanziamo progetti per la comunità

## La Fondazione TIM

Dal 2009 promuoviamo la crescita economica e sociale del Paese attraverso la Fondazione TIM. Nel 2022 ha dedicato circa 3 milioni di euro attraverso donazioni liberali e bandi pubblici.

### Donazioni liberali

- **1.894.000 euro** a favore della **Organizzazione Mondiale della Sanità per la salute dei migranti e dei rifugiati ucraini**;
- **300.000 euro** a favore dell'**Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Umberto I** per la realizzazione del "Progetto Oncologia 2022";
- **80.000 euro** a favore di **iniziative artistiche e culturali**, per la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico, per lo sviluppo di modi e forme di fruizione e diffusione della conoscenza del patrimonio stesso, e per il sostegno al mondo della cultura, dello spettacolo e della musica;
- **300.000 euro** a favore dell'**Istituto di Istruzione Superiore Statale "Corinaldesi-Padovano"** per il ripristino dei laboratori e delle attrezzature professionali dell'Istituto di Senigallia, gravemente danneggiati dall'alluvione che ha colpito le Marche nel settembre del 2022.

### Bandi 2022 "Istruzione e Ricerca Scientifica"

- **Ti ri - uso mascherina!** Stanziati **300.000 euro** per il **bando destinato alle Università e centri di Ricerca** volto a individuare soluzioni innovative, con il supporto della tecnologia, per proporre metodi di riciclo e trasformazione delle mascherine di protezione di ogni tipo;
- **Studiamoci su: due borse di studio** del valore di **50.000 euro** ciascuno, per progetti di ricerca e proposte di intervento terapeutico sugli impatti psicosociali che la pandemia ha determinato nella fascia della popolazione giovanile.

## Instituto TIM

In Brasile TIM promuove l'inclusione sociale dei bambini e degli adolescenti, attraverso programmi educativi relativi a Scienza, Tecnologia e Innovazione (STI).

Dal 2013 ad oggi sono state coinvolte oltre 700.000 persone in tutti i 26 stati brasiliani e il Distretto Federale. Nel 2022 è stata lanciata l'iniziativa "Exponential Education" con One By One ONG per la preparazione al mercato del lavoro.

### Exponential education

Luglio 2022

36

attestati  
rilasciati

75%  
giovani

25%  
madri  
o padri

Dicembre 2022

44

attestati  
rilasciati

80%  
giovani

20%  
madri  
o padri

## L'Associazione Archivio Storico Olivetti

Dal 1998 con l'Associazione Archivio Storico Olivetti collaboriamo con enti pubblici privati e pubblici per realizzare mostre, conferenze, ricerche, pubblicazioni.

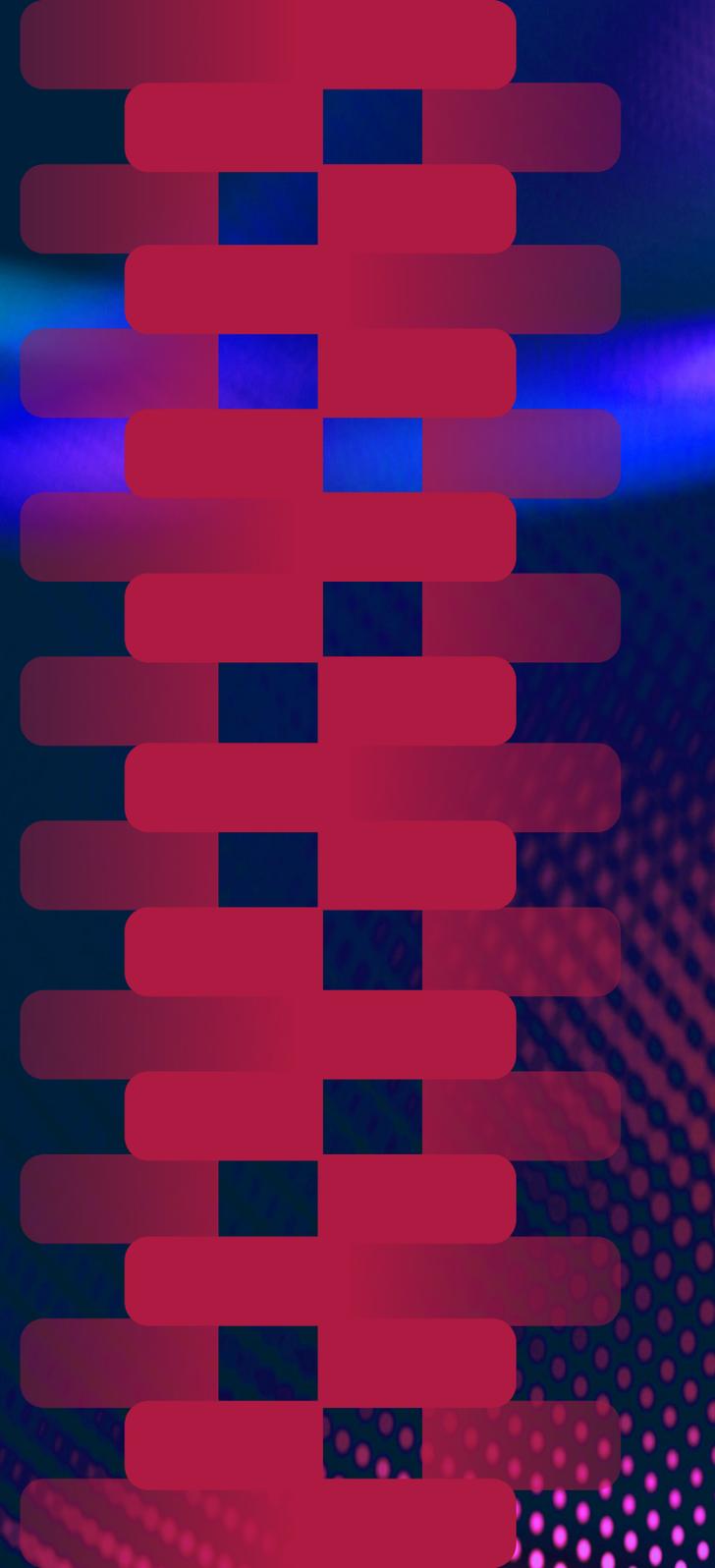
Inoltre, custodiamo e gestiamo un patrimonio documentale unico, valorizzato in maniera innovativa grazie a un approccio digitale nella fruizione che raggiunge le nuove generazioni ed un target internazionale.

Nel 2022 abbiamo realizzato la mostra "Olivetti e la cultura nell'impresa responsabile", un ciclo di 6 esposizioni al Museo P.A. Garda di Ivrea. L'Associazione Archivio Storico Olivetti è stata fra i promotori del riconoscimento Unesco Ivrea Città Industriale del XX Secolo (2018) e Ivrea Capitale Italiana del Libro (2022).



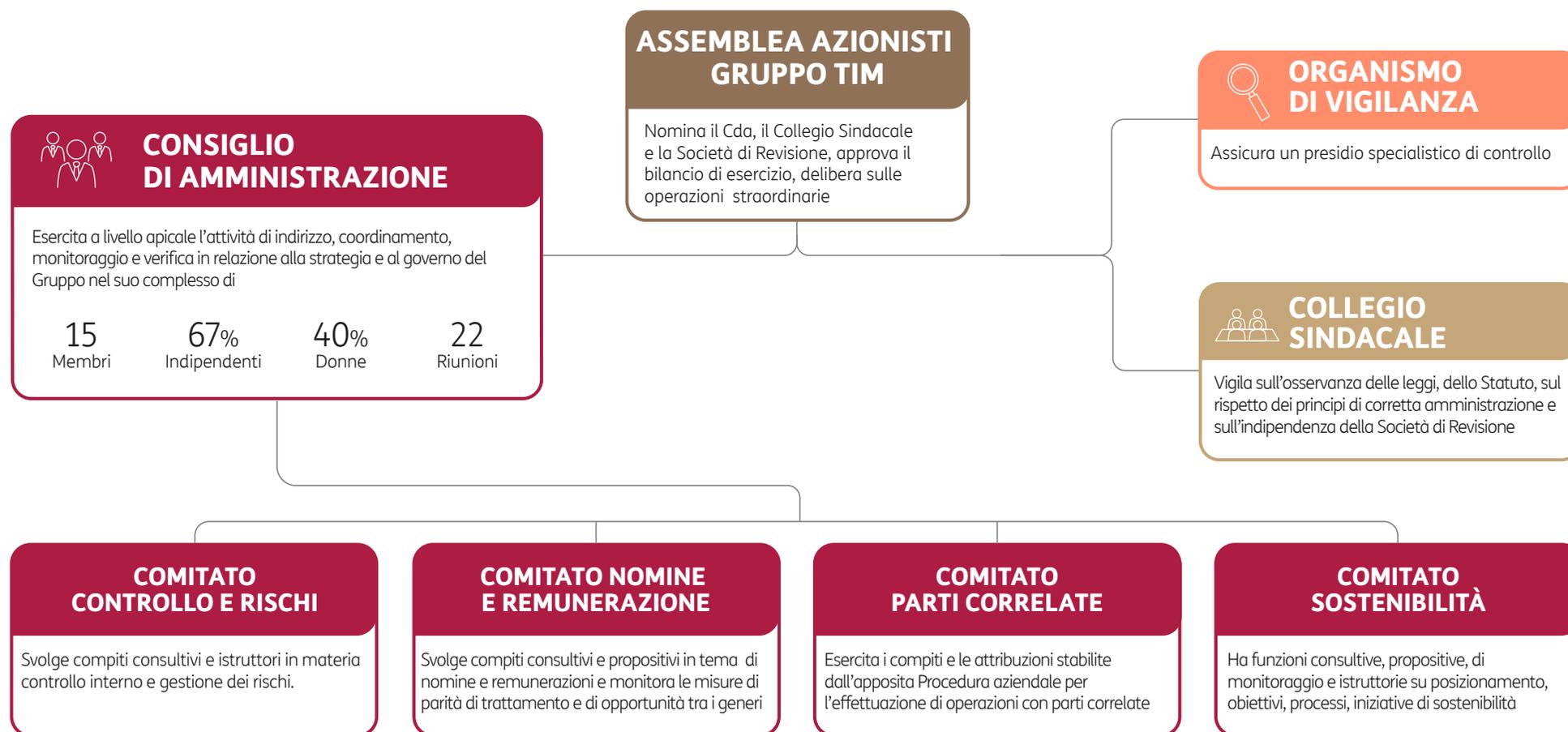
# GOVERNANCE

La struttura di Governo societario.....	67
Il sistema di controllo interno.....	69
Gli strumenti di Governance ESG.....	71
La Business Integrity .....	79



# La struttura di Governo societario

*Il nostro sistema di governo societario per minimizzare rischi e costi aziendali*



Il Consiglio di Amministrazione nelle proprie attività è supportato da quattro **Comitati Endoconsiliari con funzioni consultive, propositive, di monitoraggio e istruttorie**: il Comitato per il Controllo e i Rischi, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione, il Comitato Parti Correlate ed il Comitato Sostenibilità. Ciascun Comitato è dotato di un proprio regolamento nel quale vengono descritte composizione e modalità di nomina dei componenti e regole di funzionamento.

Il Comitato Sostenibilità, nato nel 2021, presidia posizionamento, obiettivi, processi e iniziative ESG del Gruppo, interagendo con:

- il Comitato per le Nomine e la Remunerazione per inclusione di obiettivi ESG nella politica di remunerazione e per l'adozione di misure di parità di trattamento e opportunità tra i generi;
- il Comitato per il Controllo e i Rischi per l'istruttoria della dichiarazione non finanziaria e per l'analisi dei rischi aziendali di natura ESG.

In Italia, inoltre, la **Funzione Sustainability** definisce, in collaborazione con le altre funzioni aziendali, i target ESG per il Piano Industriale, individua le iniziative di sostenibilità a supporto del Piano, redige la Dichiarazione non finanziaria e presidia i rating di sostenibilità in coordinamento con il CFO.

All'interno del Gruppo, anche **TIM Brasile ha una propria struttura di governo con quattro Comitati Endoconsiliari** a supporto del Consiglio di Amministrazione.

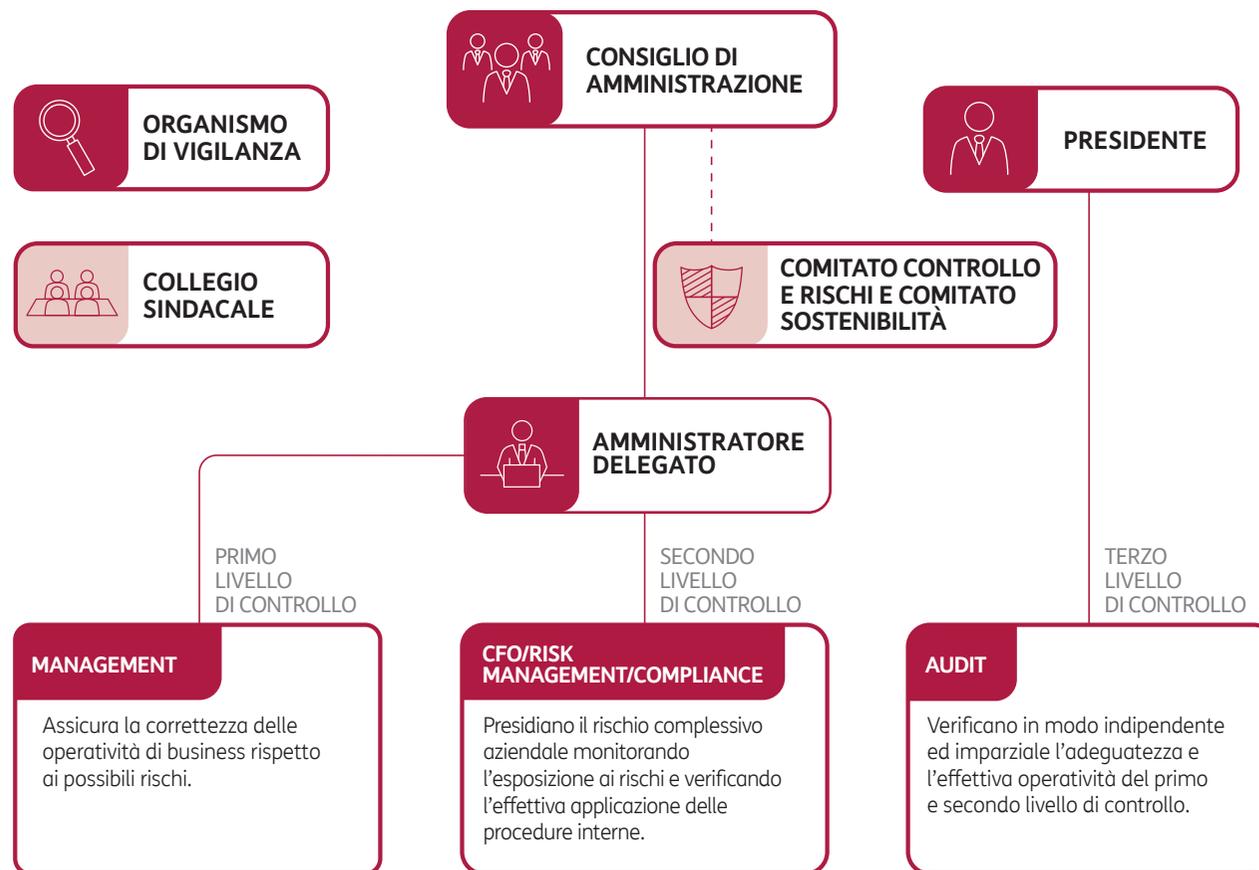
Le tematiche di sostenibilità sono gestite da una Funzione di Sustainability e a livello strategico dal Comitato ESG che interagisce con il Comitato per la Remunerazione ed il Comitato Controllo e Rischi.



# Il sistema di controllo interno

*Vigiliamo sul rispetto delle norme per la corretta gestione del business*

Il sistema di controllo interno si articola su tre livelli, e trova applicazione nelle diverse società del Gruppo, tenendo conto delle singole specificità operative.



Il sistema si completa con:

- La **“Procedura Whistleblowing”** per la segnalazione, anche in forma anonima, di presunti illeciti da parte dei nostri dipendenti. La procedura copre TIM e le società controllate nazionali; per TIM Brasile è invece prevista una procedura ad hoc;
- Il **“Sistema di Gestione Anticorruzione”** (SGA) che ci supporta nel prevenire, rilevare e rispondere a fenomeni di corruzione, nel rispetto delle leggi di riferimento e degli impegni assunti volontariamente. L'SGA, che

ha conseguito la certificazione UNI ISO 37001 “Anti-bribery Management Systems”, si applica ai membri dei nostri organi sociali, ai dipendenti e ai collaboratori a vario titolo e comprende i seguenti strumenti:

- il **Codice Etico e di Condotta** che indica gli obiettivi e i valori alla base del nostro modello organizzativo e del sistema di controllo interno;
- il **“Modello Organizzativo 231”**, che previene la commissione di reati e illeciti amministrativi potenzialmente realizzabili nelle nostre attività;

- la **Policy Anticorruzione** che fornisce un quadro sistematico di riferimento per la gestione della prevenzione della corruzione;
- il documento **“Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM S.p.A.”** che si applica a TIM. TIM Brasile e le società controllate nazionali con la certificazione ISO 37001 hanno un proprio documento di riferimento;
- il **Sistema procedurale** di TIM che definisce ruoli e responsabilità dei processi di interesse nel rispetto dei principi di trasparenza, di accountability e di separazione dei ruoli.



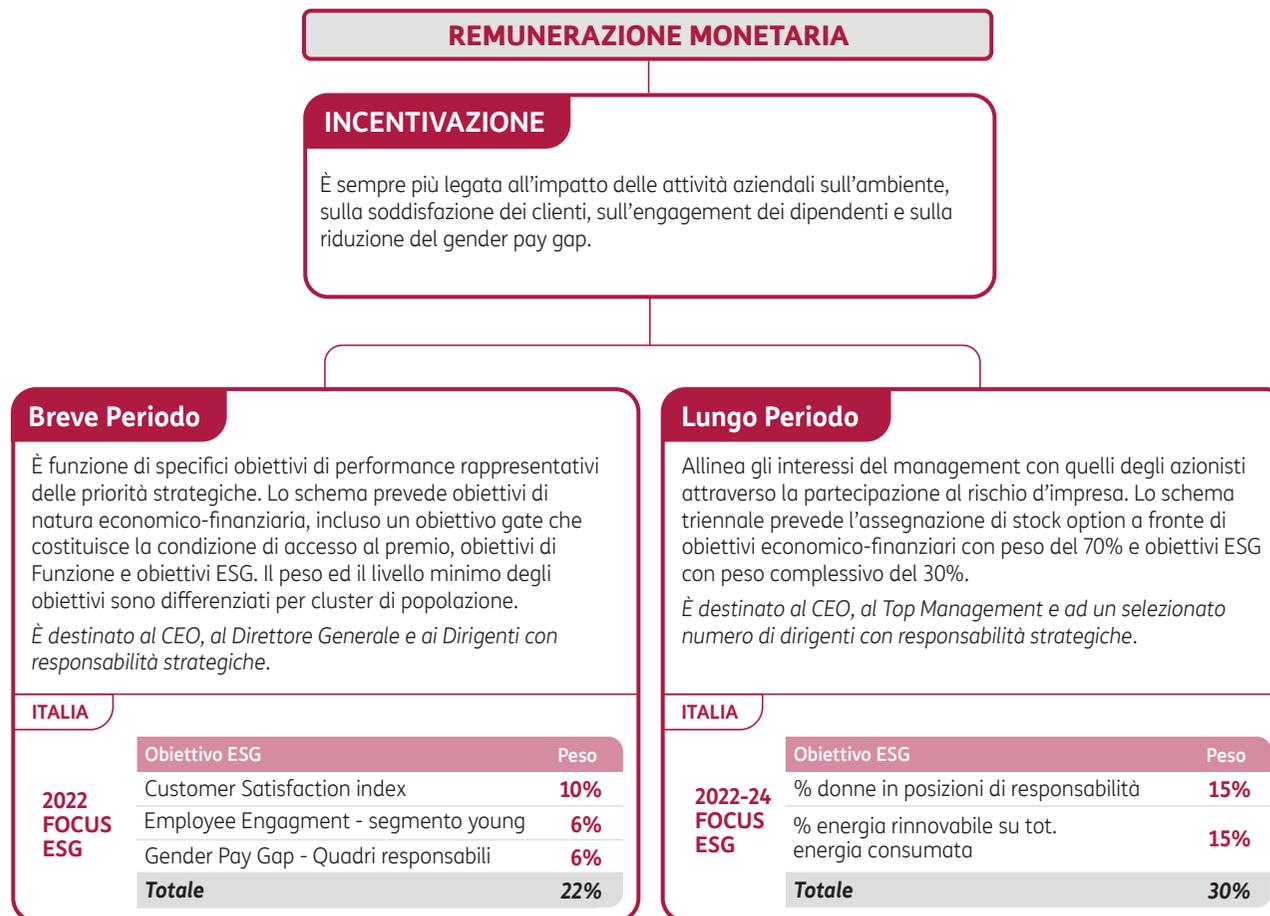
# Gli strumenti di Governance ESG

Implementiamo processi, policy, certificazioni per gestire il nostro business secondo criteri di sostenibilità

## Il sistema di incentivazione ESG

La politica di remunerazione variabile è un'altra importante leva per raggiungere gli obiettivi ESG nei tempi prefissati<sup>(1)</sup>.

(1) Per ulteriori informazioni sulla remunerazione è possibile consultare la "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" disponibile sul sito [www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it) e la "Politica di Remunerazione del management" sul sito [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br)



## Lo Stakeholder Engagement

Ci confrontiamo con i nostri stakeholder sui temi più rilevanti per il nostro business, attraverso le attività di consultazione, dialogo, informazione e collaborazione che organizziamo nel corso dell'anno, per meglio indirizzare le nostre attività operative e

strategiche. Un appuntamento ricorrente è l'analisi di materialità, attività propedeutica alla predisposizione della rendicontazione non finanziaria, che con una survey specifica, permette di confrontarci sui temi materiali più rilevanti in termini di impatto.

Aggiorniamo la lista degli stakeholder ogni anno seguendo lo standard globale AA1000SES, il più ampiamente applicato in tale ambito. Identifichiamo i nostri stakeholder partendo da una lista prodotta da un'applicazione che sfrutta l'analisi semantica ed i big data che viene poi consolidata e pesata in termini di rilevanza dal management dell'azienda.

Nel 2022 abbiamo identificato **otto categorie di stakeholder** con i quali abbiamo un dialogo e un confronto costante



## PRINCIPALI CANALI E ATTIVITÀ DI INGAGGIO DEGLI STAKEHOLDER

**PERSONE TIM***Include le organizzazioni sindacali*

- Oltre **16 milioni di visualizzazioni sul portale intranet**.
- Realizzate **190 news** che hanno generato oltre **3.700 commenti**
- Il 78,7% dei dipendenti del gruppo ha ricevuto **feedback diretti** sulla performance
- **Incontri sindacali mensili**

**BUSINESS COMMUNITY DI SETTORE***Include peer, over the top, associazioni di settore*

- **Tavoli di lavoro intraoperatori** nei Gruppi di Lavoro Associazioni di Categoria (ASSTEL e Anitec-Assinform) e nella Federazione Confindustria Digitale
- **Patecipatione ad oltre 400 convegni/eventi** in Italia

**FORNITORI E BUSINESS PARTNER**

- **250** fornitori partecipanti alla prima formazione su Open-es
- **98** Audit JAC di cui 5 a cura TIM
- **2.700** fornitori che hanno effettuato almeno un accesso al portale Vendor Hub

**COMUNITÀ FINANZIARIA***Include azionisti e banche*

- Relazioni finanziarie **trimestrali**
- Presentazioni/webinar **trimestrali**
- Partecipazione alla compilazione di questionari e survey di **oltre 20 agenzie di rating ESG**
- **Call individuali** con i principali **analisti** del settore

**SOCIETÀ CIVILE***Include associazioni dei consumatori*

- Partecipazione attiva al **Consumers' Forum**
- Incontri periodici con le **6 Associazioni dei Consumatori** aderenti il protocollo di intesa
- Partecipazione come partner ai lavori dei **Competence Center Nazionali Industria 4.0**
- Survey

**ENTI E ISTITUZIONI***Include pubbliche amministrazioni, istituzioni nazionali ed internazionali*

- Partecipazione a tavoli di lavoro con il Ministero Industria e made in Italy su politiche industriali, lavoro e semplificazione
- Partecipazione a Incontri/Tavoli di lavoro Commissione Europea

**CLIENTI**

- Piano di ascolto con **oltre 5 milioni di interviste**
- **4.2 milioni di conversazioni di instant messaging**
- **390 mila conversazioni** su WhatsApp (human e bot)
- **276 mila conversazioni** di caring su Facebook e Twitter
- **221K segnalazioni** nell'area privata MyTIM del sito TIM.it

**MEDIA***Include opinion maker*

- **485 Comunicati Stampa** (300 Italia; 185 TIM Brasile)

## L'analisi di materialità

Il processo è alla base della Rendicontazione non Finanziaria e rappresenta un input per la pianificazione strategica e la gestione del rischio aziendale.

Nel corso del 2022, seguendo gli Standard internazionali della Global Reporting Initiative,

abbiamo adottato il criterio della rilevanza d'impatto in una prospettiva di "Single materiality", ovvero valutando l'impatto effettivo o potenziale che TIM può generare per ciascun tema sulla società e sull'ambiente circostante (logica inside-out).

L'analisi ha coinvolto sia gli stakeholder che il top management di TIM, ai quali è stato chiesto di valutare la rilevanza per TIM dei temi materiali in base all'impatto.

In particolare, **l'analisi di materialità di TIM prevede sei fasi:**

### LE FASI DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ IN TIM



Nel 2022 sono stati identificati **16 temi materiali**. Di seguito l'elenco dei temi materiali ordinati per rilevanza di impatto con l'evidenza del tipo e dell'intensità dell'impatto.

Rispetto al 2021 non abbiamo rilevato variazioni sostanziali, ma abbiamo qualificato in modo più dettagliato i temi in base alla loro rilevanza di impatto verso l'esterno, passando dai 12 del 2021 ai 16 attuali.

**I nuovi temi materiali sono presidiati dagli obiettivi di Piano e dai progetti ESG.** Quelli ad impatto medio alto sono presidiati in termini di rischio dal nostro sistema di controllo rischi (ERM)<sup>(1)</sup>.

**LISTA DEI TEMI MATERIALI 2022**

Temi materiali		Livello di impatto	Tipo di impatto	
1	Privacy e cybersecurity		POTENZIALE	NEGATIVO
2	Inclusione digitale		EFFETTIVO	POSITIVO
3	Infrastrutture e tecnologie emergenti		EFFETTIVO	POSITIVO
4	Interazione con i clienti e trasparenza dei servizi		EFFETTIVO	POSITIVO
5	Salute e sicurezza dei dipendenti		EFFETTIVO	NEGATIVO
6	Sviluppo e motivazione dei dipendenti TIM		EFFETTIVO	POSITIVO
7	Cambiamenti climatici		EFFETTIVO	NEGATIVO
8	Transizione energetica		POTENZIALE	POSITIVO
9	Gestione del contesto giuridico e normativo		POTENZIALE	NEGATIVO
10	Parità di retribuzione e di opportunità		POTENZIALE	NEGATIVO
11	Relazioni con la comunità e gli stakeholder		EFFETTIVO	POSITIVO
12	Resilienza ai rischi fisici, di salute pubblica e sociopolitici		EFFETTIVO	POSITIVO
13	Catena di approvvigionamento sostenibile		EFFETTIVO	POSITIVO
14	Difesa dei diritti umani		POTENZIALE	NEGATIVO
15	Cyberbullismo, pedopornografia, gioco d'azzardo online		POTENZIALE	NEGATIVO
16	Economia circolare e produzione di rifiuti		POTENZIALE	NEGATIVO

ambiente social governance

basso medio alto

(1) Si veda il paragrafo sul sistema di gestione dei rischi.

## Il sistema di ascolto dei nostri clienti

Presidiamo la qualità e la customer experience grazie ad un ampio sistema di ascolto che ci consente di rilevare il customer journey nei diversi touch point e di definire specifici piani di miglioramento per dare valore ai feedback dei nostri clienti. Tra i sondaggi del mercato italiano riveste una particolare importanza il monitoraggio del “**Customer Satisfaction Index**” 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.

Nel 2022 il valore del **CSI** per la **clientela Consumer** del perimetro **Italia** è stato pari a **75,01** (vs 74,29 nel 2021<sup>(1)</sup>) rispetto a un valore target di 75,63 confermando una stabilità nella performance. Anche sul segmento Small e Medium Business sono stati fissati dei target di miglioramento del CSI, pienamente conseguiti. Con riferimento agli indicatori di soddisfazione della clientela monitorati da TIM Brasile, nel 2022 è stato rilevato un miglioramento dell’indice medio di soddisfazione della clientela Consumer con un +7,5% vs 2021. I restanti indicatori di soddisfazione sono rimasti sostanzialmente invariati.

(1) Dato aggiornato sulla base dei ricavi dell’anno di riferimento.

### APPROFONDIMENTI DI MERCATO

#### MARKET SURVEY

- Segmentazione
- Interessi, comportamenti, abitudini d’uso, propensione, ecc.

#### SURVEY PRODOTTI SERVIZI

- Mercato OTT
- TIMVision

### MONITORAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTE

#### SURVEY A FREDDO RELAZIONALI

- CSI - Customer Satisfaction Index
- Brand Reputation e Image
- Tracking ADV

#### SURVEY A CALDO TRANSAZIONALI

- Customer Journey: caring, human e digital, attivazione, assistenza tecnica, etc.
- Touch Point: negozi, web, APP
- Mystery Shopping

PIÙ DI **5 MLN**  
DI FEEDBACK  
RACCOLTI NEL 2022  
IN ITALIA E IN BRASILE

## Le Certificazioni che attestano il nostro impegno nella creazione di valore

Le certificazioni che abbiamo ottenuto mostrano in modo oggettivo la creazione, l'applicazione e il mantenimento di un sistema gestionale e organizzativo che segue le norme di riferimento nazionali ed internazionali, fornendo garanzie ai nostri stakeholder e assicurando al contempo la conformità a standard sempre più richiesti nelle gare a cui partecipiamo.

Nel 2022 contiamo **9 principali Certificazioni con focus specifico su tematiche ESG.**

		FUNZIONI TIM S.P.A.	NOOVLE	OLIVETTI	TELSY	TELECOM ITALIA TRUST TECHNOLOGIES	TIM SERVIZI DIGITALI	SPARKLE	TIM BRASILE
<b>E</b>	<b>ISO 14001:</b> fissa i requisiti del <b>sistema di gestione ambientale</b> dell'Azienda	■	■	■	□	□	■	■	■
	<b>ISO 14064:</b> certifica la <b>qualità del processo di rendicontazione</b> e di monitoraggio <b>delle emissioni di gas serra</b> dell'Azienda	■	□	□	□	□	□	□	□
	<b>ISO 50001:</b> attesta lo sviluppo di un sistema di <b>gestione efficiente dell'energia</b>	■	■	□	□	□	□	□	□
<b>S</b>	<b>ISO 45001:</b> standard per il sistema di gestione della <b>salute e la sicurezza sul lavoro</b>	■	□	□	□	□	■	■	□
	<b>ISO 30415:</b> certifica la presenza e la qualità di <b>percorsi aziendali inclusivi e sostenibili</b> sul posto di lavoro	■	□	□	□	□	□	□	□
<b>G</b>	<b>ISO 22301:</b> certifica la presenza di un sistema di gestione di <b>continuità operativa</b> sotto avverse condizioni	■	■	□	□	□	□	□	□
	<b>ISO 9001:</b> specifica i requisiti per un sistema di <b>gestione della qualità</b> attestando il livello di qualità dei prodotti e servizi dell'Azienda	■	■	■	■	■	■	■	■
	<b>ISO/IEC 27001:</b> standard di riferimento per la gestione della <b>sicurezza delle informazioni</b>	■	■	□	■	■	□	■	■
	<b>ISO 37001:</b> certifica la presenza di un sistema di <b>gestione per la prevenzione della corruzione</b>	■	□	■	□	■	□	□	■

## Le Policy per indirizzare la gestione

Per indirizzare la corretta gestione del business introduciamo ed aggiorniamo costantemente le policy interne, esterne e le procedure organizzative che definiscono con chiarezza le regole e le norme a cui vogliamo riferirci. Tutte le policy sono disponibili sui canali interni ed esterni delle società del Gruppo. Tra queste indichiamo le **14 Policy più rilevanti in ambito ESG**.

### LE PRINCIPALI POLICY ESG

E	Policy Ambientale	Gruppo
	Policy Climate Change	Brasile
S	Policy Diritti Umani	
	Policy Salute e Sicurezza	Gruppo
	Policy Risorse Umane	
	Policy Molestie di Genere	Italia
	Responsabilità Sociale	Brasile
	Policy Diversity and Inclusion	
G	Policy Information Security e Cybersecurity Governance	
	Procedura Whistleblowing	
	Policy Tax Strategy	Gruppo
	Policy Acquisti di Prodotti e Servizi	
	Policy Crisis Management	
	Policy Anticorruzione	

# La Business Integrity

*Promuoviamo la cultura della correttezza e della trasparenza*

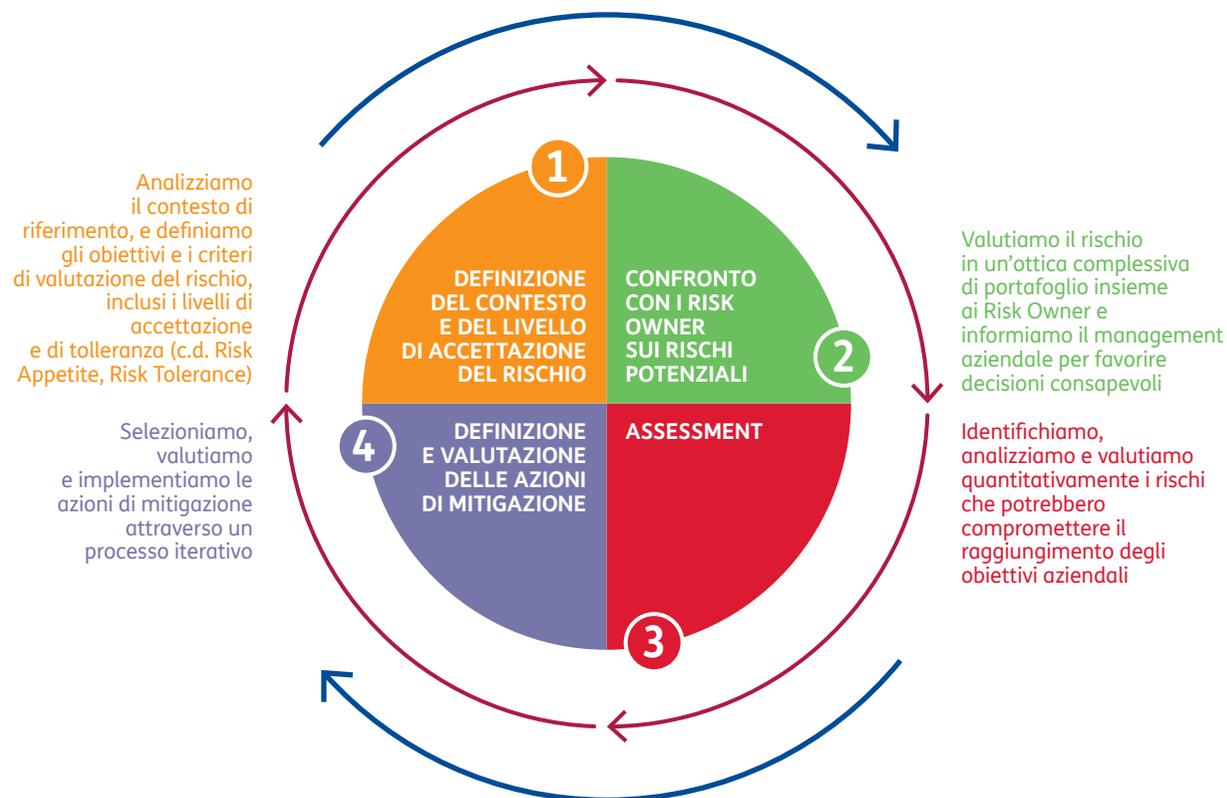
## Il sistema di gestione dei rischi

Il nostro Gruppo adotta un modello di **Enterprise Risk Management** (di seguito **ERM**) che segue le normative e gli standard internazionali di riferimento e si integra con i processi di pianificazione strategica e operativa. Il modello ERM è progettato per identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, per individuare e gestire i rischi connessi entro limiti accettabili e per fornire consapevolezza al Top Management.

Effettuiamo una revisione periodica degli scenari di rischio non solo in occasione della definizione del Piano Industriale ma anche al verificarsi di significativi cambiamenti di contesto interno ed esterno o di nuovi scenari di rischio.

### IL MODELLO DI ENTERPRISE RISK MANAGEMENT DI TIM

Riesaminiamo gli scenari di rischio e i piani di mitigazione in ottica di miglioramento continuo



Presentiamo i risultati del processo ERM ai Risk Owner e agli Organi Societari

ERM ha identificato e mappato i rischi del nostro Gruppo in **12 cluster** in continua evoluzione<sup>(1)</sup>.

I rischi rientranti nell'ambito ESG sono parte integrante dei cluster individuati.

**LA MAPPA DEI RISCHI DI TIM**

	Climate		Energy		Legal & Regulatory
	Commercial Credit		Financial		Market
	Compliance		Fraud		Supply Chain
	Cyber		Health & Safety		Technology

(1) Per ERM il rischio è definito come un possibile evento in grado di compromettere il raggiungimento degli obiettivi del Piano Industriale o il corretto funzionamento dei processi aziendali e che, se individuato e valutato con congruo anticipo, può generare valore. Il livello di rischio basso, medio, alto ERM è funzione dell'impatto sugli obiettivi di Piano Industriale e sui processi oltre che della probabilità di accadimento dell'evento (Rischio = Impatto x Probabilità). L'impatto sugli obiettivi di Piano è valutato per il rischio corrente come Equity Free Cash Flow at risk.

I rischi ESG sono valutati annualmente nell'analisi di materialità che seleziona e valuta gli impatti ed i rischi connessi ai temi materiali.

Anche per il 2022, l'analisi evidenzia che i **rischi connessi ai temi materiali più rilevanti in termini di impatto sono mappati e presidiati dal modello**

**ERM** attraverso specifiche attività di mitigazione definite dai Risk Owner con il supporto della Funzione di Risk Management.

**IL PRESIDIO ERM DEI TEMI MATERIALI**

TemI materiali	Livello di rischio ERM <sup>(1)</sup>	Area di rischio ERM	Le attività ERM
1 Privacy e cybersecurity	■ ■ ■	Privacy / Cyber	
2 Inclusione digitale	■ ■ ■	Tecnologico	
3 Infrastrutture e tecnologie emergenti	■ ■ ■	Tecnologico	
4 Interazione con i clienti e trasparenza dei servizi	■ ■ ■	Mercato	
5 Salute e sicurezza dei dipendenti	■ ■ ■	Salute e Sicurezza	
6 Sviluppo e motivazione dei dipendenti TIM			
7 Cambiamenti climatici	■ ■	Climate	
8 Transizione energetica	■ ■	Climate	
9 Gestione del contesto giuridico e normativo	■ ■ ■	Regolatorio / Privacy	
10 Parità di retribuzione e di opportunità			
11 Relazioni con la comunità e gli stakeholder			
12 Resilienza ai rischi fisici, di salute pubblica e sociopolitici	■ ■	Climate / Regolatorio <sup>(2)</sup>	
13 Catena di approvvigionamento sostenibile	■ ■	Supply chain	
14 Difesa dei diritti umani			
15 Cyberbullismo, pedopornografia, gioco d'azzardo online			
16 Economia circolare e produzione di rifiuti			

■ ambiente ■ social ■ governance

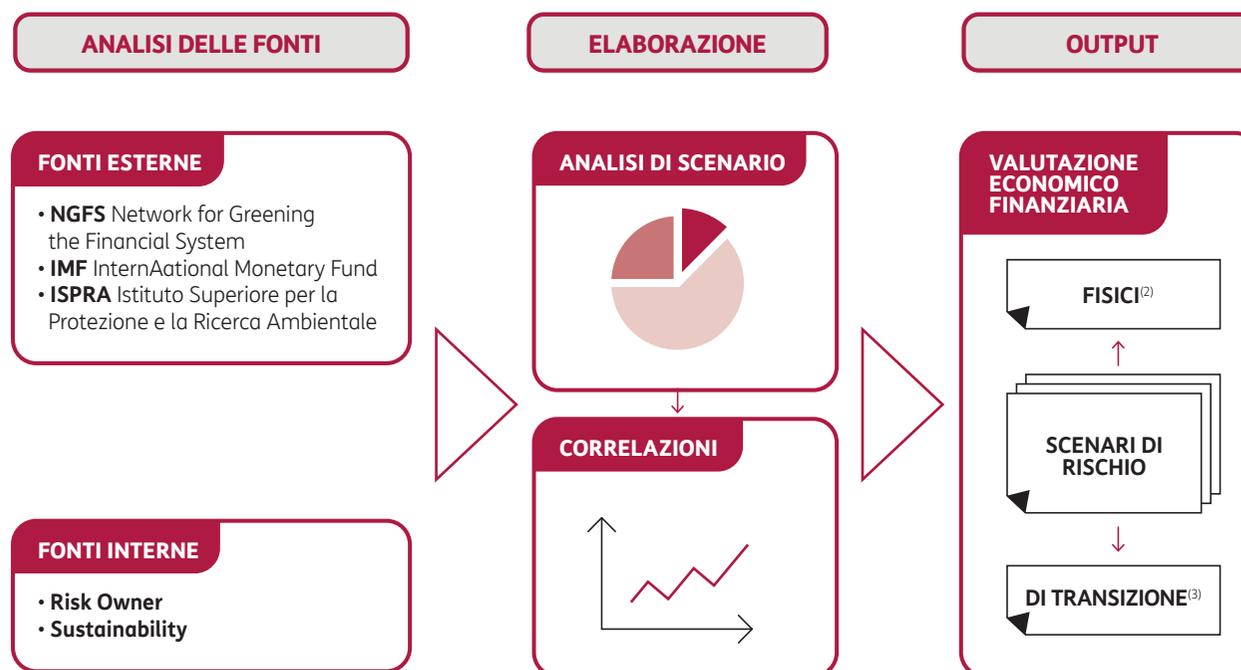
■ basso ■ ■ medio ■ ■ ■ alto

(1) Livello di rischio ERM inerente valutato al lordo delle azioni di mitigazione già implementate in Azienda.  
 (2) Per l'area di rischio "Regolatorio" l'attività di ERM è in corso di analisi.

Tra i rischi aziendali mappati, il rischio “Climate” viene gestito in coerenza con il modello proposto dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures<sup>(1)</sup> che raccomanda la divulgazione da parte dell’azienda delle metriche e degli obiettivi che si utilizzano per valutare e monitorare rischi e opportunità legati al clima, inclusi le emissioni di Scope 1, 2 e, ove possibile, di Scope 3.

Per misurare l’impatto effettivo e potenziale di tale rischio, utilizziamo un modello di valutazione di breve, medio e lungo termine che fornisce un output di tipo economico finanziario del rischio.

### APPLICAZIONE DELLA METODOLOGIA ERM AL RISCHIO “CLIMATE”



(1) La Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) è creata dal Financial Stability Board (FSB), l’organismo internazionale che monitora e formula raccomandazioni sul sistema finanziario globale per migliorare e incrementare la comunicazione di informazioni finanziarie relative al clima.

(2) Derivano da impatti del cambiamento climatico.

(3) Derivano da azioni associate ad una transizione verso un’economia a basse emissioni di carbonio, es. l’introduzione di nuove politiche climatiche o tecnologiche a basse emissioni di carbonio.

## La tutela della privacy e la protezione dei dati personali

Nel corso del 2022 abbiamo adeguato il Modello organizzativo di Gruppo che presidia la protezione dei dati personali al principio di **privacy-by-design** che richiede al titolare del Trattamento dei dati di implementare misure tecniche e organizzative efficaci per la protezione dei dati personali, come ad esempio l'introduzione di nuovi strumenti informatici, tra cui quello per la gestione delle Informativa e quello per la gestione dei Registri, che consentono l'integrazione delle informazioni gestite.

In ambito sicurezza informatica svolgiamo un'attività di costante adeguamento delle misure di protezione della rete pubblica di telecomunicazione e delle nostre infrastrutture di rete e data center a cui si aggiunge un solido processo di gestione degli incidenti di sicurezza informatica rafforzato da policy e procedure operative sul Crisis management.

## La protezione dei minori

La curiosità e la mancanza di esperienza dei ragazzi che utilizzano i servizi di chat, mail, instant messaging e più in generale di Internet può rendere la navigazione del web poco sicura.

Il nostro obiettivo è tutelare i minori da questi luoghi virtuali innanzitutto attraverso **offerte dedicate ai più giovani (TIM Junior)** che li proteggano nella navigazione da smartphone o pc, caratterizzate da funzionalità come parental control, antivirus e anti malware, protezione e privacy.

## I diritti umani

Il nostro impegno verso i Diritti Umani va oltre i diritti "di base" e considera la specificità della nostra

attività d'impresa, riconoscendo il diritto all'accesso alle informazioni, la libertà di espressione, la tutela della privacy e della sicurezza online, la protezione dei minori dai rischi associati all'utilizzo delle nuove tecnologie.

In quest'ottica abbiamo adottato una Policy ripresa nel nostro codice etico e in tutte le **policy, più rilevanti**, che abbraccia l'intera catena del valore di TIM, includendo le nostre persone, i fornitori, i business partner ed i clienti, con particolare riguardo alle categorie vulnerabili.

Riguardo le nostre persone, dal 2021 abbiamo introdotto una Policy che sancisce la completa intolleranza verso molestie di genere, sessuale e di bullismo, promuovendo anche attività di sensibilizzazione e formazione preventiva e introducendo strumenti di supporto legale e psicologico alle eventuali vittime.

### FOCUS

#### “APPUNTAMENTO CON I DIGITAL MEDIA”

Abbiamo realizzato un programma formativo gratuito **“Appuntamento con i Digital Media”** in collaborazione con **IDMO** (Italian Digital Media Observatory), osservatorio italiano dell'Unione Europea per il contrasto alla disinformazione e la diffusione delle buone pratiche nell'uso dei media digitali.

Il Programma ideato per insegnanti e studenti delle scuole medie e superiori include: video pillole, aule virtuali e live, giochi interattivi e un servizio in lingua dei segni (LIS) per comprendere le opportunità del mondo dei media, acquisendo al contempo consapevolezza dei rischi possibili.

# APPROFONDIMENTI GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) E TASSONOMIA EU (Regolamento 2020/852)

Nota metodologica .....	85
GRI 2 - Informativa generale .....	87
GRI 3 - Temi materiali .....	126
Correlazione Temi materiali - Enterprise	
Risk Management .....	205
Ambiente .....	212
Diritti Umani   Discriminazioni.....	228
Dipendenti .....	231
Fornitori .....	257
Clienti .....	263
Società Civile .....	271
Business Community di settore .....	289
Raccordo D.Lgs. 254/2016 .....	290
GRI Content Index .....	291
Tassonomia Europea .....	300
Relazione della Società di Revisione .....	320

# Nota metodologica

## Perimetro e criteri

La Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario (di seguito “Dichiarazione”) adempie gli obblighi previsti dal D.Lgs. 254/2016 riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario. 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 2022 (di seguito “il Gruppo TIM” o “il Gruppo”), così come presentate in Relazione Finanziaria Annuale<sup>(1)</sup>.

I dati di performance ambientale sono presentati con delle limitazioni di perimetro, stabilite sulla base di criteri di significatività<sup>(2)</sup>. Più in generale, in ogni capitolo e/o paragrafo, se necessario, viene specificato il perimetro di riferimento. Tali limitazioni non sono rilevanti ai fini della comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dal Gruppo.

La Dichiarazione costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla Gestione del Gruppo e 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.

(1) Per la BU Brasile, i KPI che includono OI/Cozani sono i seguenti: GRI 302-1; GRI 302-3; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-4.

(2) Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria coincide con la Relazione Finanziaria Annuale, ad esclusione dei dati ambientali per i quali, partendo dal perimetro di consolidamento della BU Domestic, come riportato nella Relazione Finanziaria ‘22, sono stati applicati dei valori soglia alle seguenti voci della BU Domestic ‘21:

fatturato (k€): 0,5% del fatturato;

numero dipendenti (n.ro): 0,5% del n.ro;

spesa per energia e fluidi (k€): 0,1% della spesa.

Di seguito vengono elencate le società del Gruppo TIM incluse nel perimetro ambientale ‘22: TIM S.p.A., Gruppo Sparkle (società che rispondono ai criteri), Fibercop S.p.A., Noovle S.p.A., Olivetti S.p.A., Telecontact Center S.p.A., Telenergia S.r.l., Telsy S.p.A., TIM Retail S.r.l., TIM Servizi Digitali S.p.A., oltre alla BU Brasile.

La Dichiarazione 2022, redatta annualmente sull’anno solare, rispetta le medesime scadenze della Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo ed è pubblicata in data 30 marzo 2023. Per eventuali informazioni relative al documento pubblicato, è disponibile la casella e-mail: [Sustainability.Reporting@telecomitalia.it](mailto:Sustainability.Reporting@telecomitalia.it).

La Dichiarazione è redatta secondo i Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standard (in accordance to).

I riferimenti alle disclosure GRI sono riportati all’interno del testo evidenziati con il simbolo [GRI n° disclosure].

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

- un sistema di controllo interno, implementato sulla piattaforma digitale utilizzata per la raccolta dei dati, 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 della Dichiarazione di propria competenza.

Infine, in coda alla Dichiarazione, sono riportate le informazioni relative alla Tassonomia Europea.

In termini di controllo esterno, la Dichiarazione 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.

Gli indicatori quantitativi non riferiti ad alcuna general o topic-specific disclosure dei GRI Standards, riportati in corrispondenza delle pagine indicate nel Content Index, non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. del 15 marzo 2023.

## GRI 2 - Informativa generale

**GRI 2-1** | Dettaglio dell'organizzazione

**GRI 2-2** | Soggetti inclusi nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione

**GRI 2-3** | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto

**GRI 2-4** | Revisione delle informazioni

**GRI 2-5** | Assurance esterna

**GRI 2-6** | Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali

**GRI 2-7** | Dipendenti

**GRI 2-9** | Struttura della governance e composizione

**GRI 2-10** | Nomina e selezione del più alto organo di governo

**GRI 2-11** | Presidente del più alto organo di governo

**GRI 2-12** | Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti

**GRI 2-13** | Delega di responsabilità per la gestione degli impatti

**GRI 2-14** | Ruolo del più alto organo di governance nel reporting di sostenibilità

**GRI 2-15** | Conflitti di interessi

**GRI 2-16** | Comunicazione sulle criticità

**GRI 2-17** | Conoscenza collettiva del più alto organo di governo

**GRI 2-18** | Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo

**GRI 2-19** | Politiche retributive

**GRI 2-20** | Processo di determinazione della retribuzione

**GRI 2-23** | Impegno in termini di Policy

**GRI 2-24** | Integrazione degli impegni in termini di Policy

**GRI 2-25** | Processi volti a rimediare impatti negativi

**GRI 2-26** | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni

**GRI 2-27** | Conformità a leggi e a regolamenti

**GRI 2-28** | Adesioni ad associazioni

**GRI 2-29** | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

**GRI 2-30** | Contratti collettivi di lavoro

## GRI: 2-1 Dettaglio dell'organizzazione del Gruppo TIM

**[GRI 2-1a]** Telecom Italia S.p.A., altresì denominata TIM S.p.A.

**[GRI 2-1b]** È una società per azioni di diritto italiano quotata sulla Borsa italiana.

**[GRI 2-1c]** TIM S.p.A. ha la sede legale in Milano e sede secondaria e Direzione Generale in Roma.

**[GRI 2-1d]** Il Gruppo TIM opera principalmente in Europa, in Brasile e, limitatamente, in Asia come riportato nella Relazione Finanziaria Annuale disponibile sul sito di Gruppo.

## GRI: 2-2 Soggetti inclusi nella rendicontazione di sostenibilità del Gruppo TIM

**[GRI 2-2a]** Il Bilancio di Sostenibilità presenta i dati e le informazioni che si riferiscono al Gruppo TIM.

**[GRI 2-2b]** Nel Bilancio di Sostenibilità 2022 i dati di performance ambientale sono presentati escludendo le seguenti società del Gruppo TIM: Olivetti Deutschland GmbH, Noovle International SAGL, Noovle Malta Ltd, Noovle Sicilia S.c.a.r.l.,

Panama Digital Gateway S.A., Staer Sistemi Srl, Mindcity, Trust Technologies, Telecom Italia San Marino S.p.A., Telefonía Mobile Sammarinese S.p.A.

**[GRI 2-2c.i]** Il Bilancio di Sostenibilità 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 2022, così come presentate in Relazione Finanziaria Annuale. Il Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2022 del Gruppo TIM è stato redatto nel rispetto dei criteri di rilevazione e misurazione degli International Financial Reporting Standards emessi dall'International Accounting Standards Board e omologati dall'Unione Europea (definiti come "IFRS"), nonché delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in Italia.

**[GRI 2-2c.ii]** Il Bilancio di Sostenibilità, come il Bilancio Consolidato, non riporta le variazioni riguardanti le quote di minoranza di pertinenza di terzi (minority interest). Nell'aprile 2022 si è avuto il consolidamento degli asset mobili del Gruppo Oi, in TIM S.A. (Brasile), a seguito del perfezionamento dell'acquisizione per un controvalore complessivo di circa 7 miliardi di reais (1.741 milioni di euro).

**[GRI 2-2c.iii]** I dati di performance ambientale sono presentati escludendo le società riportate nel **[GRI 2-2b]** che non rispondono ai criteri di rilevanza. La lista dei temi materiali di impatto economico, ambientale e sociale è ricavata sul perimetro completo del Gruppo TIM come riportato nel Bilancio Consolidato.

## GRI: 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto

**[GRI 2-3a]** Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo TIM, redatto con frequenza annuale, in corrispondenza dell'anno solare, rispetta il medesimo periodo del Bilancio Consolidato di Gruppo.

**[GRI 2-3b]** Il Bilancio Consolidato di Gruppo, come il Bilancio di Sostenibilità copre il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022.

**[GRI 2-3c]** Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo TIM è pubblicato a valle dell'approvazione dello stesso da parte del CdA del 15.3.2023, contestualmente al Bilancio Consolidato. La data puntuale di pubblicazione è riportata in Nota Metodologica del presente documento.

**[GRI 2-3d]** I contatti sono: Institutional Communication, Sustainability & Sponsorship di TIM S.p.A. Via G. Negri 1 10123 Milano, Italia Tel.: +39 06 3688 5092; indirizzo e-mail: [Sustainability.Reporting@telecomitalia.it](mailto:Sustainability.Reporting@telecomitalia.it), sito web: [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com), Brasile: [respsocialcorp@timbrasil.com.br](mailto:respsocialcorp@timbrasil.com.br).

## GRI: 2-4 Revisione delle informazioni

**[GRI 2-4a.i] [GRI 2-4a.ii]** Non si sono avuti cambiamenti significativi delle informazioni rendicontate negli anni 2020 e 2021.

Nell'aprile 2022 si è avuto il consolidamento degli asset mobili del Gruppo Oi, nella BU Brasile.

## GRI: 2-5 Assurance esterna

**[GRI 2-5a, b]** La scelta del revisore Ernst & Young ("EY") è avvenuta nel 2018, in base all'apertura di una procedura di gara, seguendo il quadro normativo applicabile e tenendo conto che TIM S.p.A., in quanto Ente di Interesse Pubblico ("EIP"), ha il compito di determinare la procedura di selezione e di predisporre i documenti di gara contenenti, tra l'altro, i criteri di selezione. Il Comitato per il Controllo e Rischi, ovvero il Collegio Sindacale di TIM S.p.A. è responsabile della procedura di selezione del revisore e convalida la relazione predisposta da TIM S.p.A. sulle conclusioni del procedimento di gara. La nomina del revisore è stata avallata dall'Assemblea di TIM S.p.A. del 29 marzo 2019.

L'attuale normativa (D.Lgs. 254/2016 che recepisce la direttiva UE 2013/34) prescrive l'obbligo per il revisore legale di verificare la predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ("DNF") e l'obbligo, sempre per il revisore legale o altro soggetto abilitato alla revisione legale, di verificare la predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ("DNF") e di esprimere il suo parere circa la conformità delle informazioni non finanziarie alle metodologie e ai principi di redazione previsti.

Premesso che oggetto del servizio di revisione è l'esame limitato della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo TIM, le principali

procedure di verifica che il Revisore svolge, sia a livello consolidato sia a livello di singola società o divisione, sono descritte all'interno del paragrafo Responsabilità della società di revisione della relazione di revisione.

In termini di responsabilità della Società, TIM S.p.A. procede alla redazione della DNF e definisce il disegno, l'implementazione e il mantenimento di un adeguato sistema di controllo interno per la predisposizione di una DNF non inficiata da significativi errori dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Inoltre, rilascia, per ciascun anno di revisione, una lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di TIM S.p.A., sulla conformità della DNF a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 e dai principi di redazione dei GRI Standards, sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti, nonché sulla veridicità, completezza e correttezza della documentazione messa a disposizione dei Revisori per le loro verifiche. Il lavoro è svolto dal Revisore in base a 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, la società di Revisione, sulla base delle attività di verifica svolte e indicate nella Relazione stessa, rilascia una relazione di revisione nella quale dichiara se sono pervenuti (o meno) alla loro attenzione elementi che facciano ritenere che la DNF del Gruppo TIM non sia stata redatta, in tutti gli aspetti

significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 e dai GRI Standards. Tale relazione viene inserita nel Bilancio di Sostenibilità o DNF.

Si evidenzia, infine, che il D.Lgs. 39/2010 all'art. 10 par. 1 "Indipendenza e obiettività" afferma che "Il revisore legale e la società di revisione legale che effettuano la revisione legale dei conti di una società devono essere indipendenti da questa e non devono essere in alcun modo coinvolti nel suo processo decisionale."

A tal proposito si conferma che la società di Revisione del Gruppo TIM, EY, garantisce di essere indipendente 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.

Infine, si segnala che, sulla base delle Linee Guida per il conferimento degli incarichi al Revisore Unico di Gruppo, TIM S.p.A., a tutela dell'indipendenza dei Revisori, limita ai servizi e alle attività di stretta attinenza alla revisione dei bilanci/reporting packages il conferimento di ulteriori incarichi al medesimo Revisore Unico.

## GRI: 2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali

**[GRI 2-6a]** TIM è il gruppo leader in Italia e in Brasile nel settore ICT, che si pone all'avanguardia delle tecnologie digitali. Sviluppa infrastrutture di rete fissa in fibra che mette a disposizione di tutto il mercato, sia attraverso una presenza capillare sull'intero territorio nazionale sia attraverso Sparkle a livello internazionale. Maggiori informazioni sono disponibili al link:

<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/chi-siamo.html>.

**[GRI 2-6b.i]** Il Gruppo TIM offre agli individui e alle famiglie servizi e prodotti di telefonia fissa e mobile per la comunicazione e l'intrattenimento, e accompagna le piccole e medie imprese verso la digitalizzazione con un portafoglio ritagliato sulle loro esigenze. Cloud, IoT e Cybersecurity sono al centro delle soluzioni end-to-end di TIM Enterprise per aziende e Pubblica Amministrazione, che realizzano la digital transformation del Paese avvalendosi della più grande rete di Data Center in Italia, delle competenze di società del Gruppo come Noovle, Olivetti e Telsy, e di partnership con gruppi di primaria importanza.

In Brasile, TIM Brasil è uno dei principali player nel mercato sudamericano delle comunicazioni e leader nella copertura 4G.

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, offensivi dei sentimenti religiosi, ecc.). Per la BU Domestic non risultano nell'anno 2022 fatturati derivanti dalla vendita di servizi riservati agli adulti né ricavi inerenti il gambling.

Inoltre, tramite Fondazione TIM, in Italia, e Istituto TIM in Brasile, il Gruppo sostiene progetti di alto interesse sociale.

**[GRI 2-6b.ii]** Gli acquisti del Gruppo 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 categorie di prodotti e servizi sotto riportate:

- Reti di Telecomunicazioni;
- Prodotti di Telecomunicazioni;
- Information Technology;
- Servizi Professionali e Tecnici;
- Sistemi di alimentazione elettrica.

Il Gruppo TIM, verso i propri fornitori, ha registrato pagamenti di natura commerciale, con esclusione di pagamenti effettuati ad altri Other Licensed Operators, per circa 10 mld di euro nel 2022.

Nella BU Domestic, sono quasi 2.800 i fornitori tier 1 nella supply chain (di cui circa 2.500 locali) e 1.800 i tier 2, per un totale di circa 4.600 fornitori<sup>(1)</sup>.

(1) I dati relativi alla supply chain in ambito BU Domestic afferiscono alle seguenti società: Telecontact Center S.p.A. - Olivetti S.p.A. - TI Sparkle S.p.A. - TI Trust Technologies S.r.l. - TI Ventures S.r.l. - Fibercop S.p.A. - TIM MY BROKER S.r.l. - TIM Servizi Digitali S.p.A. - Telecom Italia S.p.A. - Noovle S.p.A. - TI Sparkle Germany GmbH - TI Sparkle Netherlands BV - TI Sparkle France S.a.s. - TI Sparkle Austria GmbH - TI Sparkle Turkey - TI Sparkle Israel Ltd.

Per quanto concerne i fornitori tier 2, il valore indicato si riferisce al numero totale dei fornitori in subappalto, in ambito BU Domestic, per i perimetri Rete, IT, TLC ed IS.

**[GRI 2-6b.iii]** A livello domestico, TIM rappresenta la più grande infrastruttura di rete nel Paese con una copertura in rete FTTx delle Unità Tecniche Immobiliari superiore al 94%, di cui il 32% è Fiber to the Home (FTTH). Gestisce la rete mobile TIM in Italia e sviluppa altresì infrastrutture di rete wholesale che mette a disposizione di altri operatori.

A livello internazionale, offre servizi globali ad operatori fisso/mobile, media e contents, OTT, ISP ed imprese, attraverso la controllata Sparkle, che è presente in 32 Paesi con 164 PoP e oltre 600.000 km di fibra.

A fine 2022, nel mercato consumer e business in Italia, TIM si posiziona come «premium brand» per qualità ed offerta, servendo oltre 8 milioni di utenti retail su accessi di telefonia fissa e raggiungendo oltre 30 milioni di linee mobili.

Grazie alle factory Noovle, Olivetti e Telsy, TIM Enterprise realizza soluzioni end-to-end per clienti Top e per le aziende della Pubblica Amministrazione in Italia, fornendo servizi di connettività, cloud, IoT e cybersecurity.

TIM Brasil, a dicembre 2022, raggiunge una base clienti mobile di oltre 62 milioni con una copertura del 100% su 5.570 città.

**[GRI 2-6c]** Polo Strategico Nazionale ([www.polostrategiconazionale.it](http://www.polostrategiconazionale.it)) è la società partecipata da TIM (45%), Leonardo (25%), CDP (20%) e Sogei (10%) che ha come mission la realizzazione e la gestione di un'infrastruttura cloud tecnologicamente innovativa e indipendente, per garantire la sicurezza e la sostenibilità economica

e ambientale nella gestione di dati e applicazioni della Pubblica Amministrazione italiana.

**[GRI 2-6d]** TIM, nel mercato domestico, ha deciso di passare da una struttura di operatore verticalmente integrato ad una nuova struttura orizzontale, articolata in entità separate di business: NetCo, la rete che includerà anche asset e attività wholesale nazionali e internazionali; TIM Enterprise, dedicata al segmento delle grandi imprese italiane e della Pubblica Amministrazione italiana; TIM Consumer, al servizio delle famiglie italiane, dei privati e delle piccole e medie imprese.

Tale strategia permetterebbe di mitigare i rischi connessi ai vincoli normativi, ridurre il livello di indebitamento e ottimizzare il focus sui mercati di riferimento.

In Brasile, come precedentemente segnalato, si segnala l'acquisto degli asset mobili del Gruppo Oi S.A.

## GRI: 2-7 Dipendenti

### [GRI 2-7a]

Numero totale di dipendenti per genere e area geografica del Gruppo	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	26.430	14.307	40.737	27.460	14.871	42.331	27.702	14.965	42.667
Brasile	4.644	4.751	9.395	4.629	4.696	9.325	4.736	4.673	9.409
Altro	185	60	245	195	62	257	197	60	257
Totale personale a payroll	31.259	19.118	50.377	32.284	19.629	51.913	32.635	19.698	52.333
Personale con contratto di lavoro somministrato	9	6	15	9	7	16	9	5	14
Totale personale	31.268	19.124	50.392	32.293	19.636	51.929	32.644	19.703	52.347

### [GRI 2-7b.i, b.ii, b.iv, b.v]

Numero totale di dipendenti per tipologia di contratto di lavoro e genere del Gruppo	2022		2021		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di dipendenti totale	31.259	19.118	32.284	19.629	27.891	15.020
di cui a tempo determinato	111	93	111	87	71	68
di cui a tempo indeterminato	31.148	19.025	32.173	19.542	27.820	14.952
di cui full time	30.076	13.442	31.130	13.954	27.154	10.128
di cui part time	1.183	5.676	1.154	5.675	737	4.892

2022

Numero totale di dipendenti per tipologia di contratto di lavoro e area geografica del Gruppo	Italia	Brasile	Altro
Numero di dipendenti totale	40.737	9.395	245
di cui a tempo determinato	203	1	0
di cui a tempo indeterminato	40.534	9.394	245
di cui full time	35.633	7.643	242
di cui part time	5.104	1.752	3

La nuova suddivisione per area geografica è disponibile a partire dal 2022; i dipendenti in Italia nel 2021 erano pari a 42.331 e nel 2020 a 42.667; all'estero 9.582 nel 2021 e 9.666 nel 2020.

**[GRI 2-7b.iii]** Nel Gruppo non sono presenti dipendenti con contratto di lavoro intermittente.

**[GRI 2-7c]** Per TIM S.p.A., Telsy, Telecontact, TI Sparkle, TI Trust Technologies, Olivetti, Noovle, Fibercop, la rilevazione è stata effettuata estrapolando i dati dai sistemi IT del Gruppo. I dati delle altre aziende del Gruppo sono forniti direttamente dalle aziende stesse.

I dati sono espressi in teste intere. La consistenza media annua a teste intere è stata calcolata applicando la media aritmetica, per ciascuna tipologia di personale, al numero delle teste presenti alla fine di ciascun mese dell'anno.

**[GRI 2-7d]** I dati esposti si riferiscono alle teste intere presenti al 31 dicembre

2022 nelle società del Gruppo TIM, suddivise per ciascun cluster e tipologia di rilevazione (per genere, tipo contratto, tipo orario, ripartizione territoriale).

**[GRI 2-7e]** Rispetto all'organico presente al 31 dicembre 2021 (51.913 teste), si è registrato un decremento complessivo di 1.536 teste, di cui 5.416 uscite dal Gruppo (cessazioni e società uscite dal Gruppo) e 3.583 entrate (assunzioni ed acquisizioni di società dall'esterno).

## GRI: 2-9 Struttura della governance

**[GRI 2-9a]** Il sistema di governance del Gruppo TIM è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione - CdA) che, di regola, si organizza mediante la costituzione di Comitati interni, stabili o costituiti per specifiche operazioni. È previsto, altresì un organo di controllo (Collegio Sindacale).

**[GRI 2-9b]** Il CdA ha deliberato la costituzione dei seguenti comitati interni:

- Comitato per le nomine e la remunerazione
- Comitato per il controllo e i rischi
- Comitato parti correlate
- Comitato sostenibilità

Ciascun comitato è dotato di un proprio regolamento, approvato dal CdA, nel quale sono definite le regole per la composizione e nomina, le modalità di funzionamento, i compiti, i poteri ed i mezzi a disposizione. I regolamenti dei comitati endoconsiliari sono disponibili sul sito di Gruppo.

**[GRI 2-9c.i]** Al 31 dicembre 2022, il CdA è composto da 1 membro esecutivo (Amministratore Delegato) e 14 non esecutivi (incluso il Presidente del Consiglio di Amministrazione). Per eventuali aggiornamenti si rimanda al sito internet di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

**[GRI 2-9c.ii]** Al 31 dicembre 2022, il Consiglio di Amministrazione era composto da 15 membri, di cui 10 indipendenti. Il 16 gennaio 2023 Arnaud Roy de Puyfontaine ha rassegnato le dimissioni da Amministratore della Società. Alla data della pubblicazione della presente relazione, il Consiglio di Amministrazione risulta quindi composto da 14 membri, di cui 10 indipendenti. Per eventuali aggiornamenti si prega di far riferimento al sito internet di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

**[GRI 2-9c.iii]** Il 31 marzo 2021 l'Assemblea ha proceduto al rinnovo dell'organo amministrativo per il triennio 2021-2023. Le informazioni di dettaglio sono disponibili sul sito di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

**[GRI 2-9c.iv]** Secondo i Principi di Autodisciplina di TIM, non è considerato compatibile con lo svolgimento dell'incarico di Amministratore di TIM il ricoprire incarichi di amministrazione o controllo in più di cinque società, diverse da quelle soggette a direzione e coordinamento di TIM ovvero da essa controllate o a essa collegate, quando si tratti (i) di società quotate ricomprese nell'indice FTSE/MIB, ovvero (ii) di società operanti in via prevalente nel settore finanziario nei confronti del pubblico ovvero (iii) di società che svolgano attività bancaria o assicurativa.

Non è inoltre considerato compatibile il cumulo in capo allo stesso amministratore di un numero di incarichi esecutivi superiore a tre in società di cui sub (i), (ii) e (iii).

Non sono previste soglie diversificate per tener conto della partecipazione degli Amministratori ai comitati endoconsiliari. Qualora un Amministratore ricopra cariche in più società facenti parte del medesimo gruppo, si tiene conto, ai fini del computo del numero degli incarichi, di una sola carica ricoperta nell'ambito di tale gruppo.

Informazioni più dettagliate sono disponibili nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, pubblicata sul sito internet del Gruppo.

**[GRI 2-9c.v]** Nella nomina dei componenti del CdA avvenuta lo scorso 31 marzo 2021 è stato applicato l'art. 9.1 dello Statuto Sociale, che prevede la presenza in CdA di esponenti del genere meno rappresentato in misura almeno pari ai due quinti del totale. Alla data del 31 dicembre 2022 la rappresentanza femminile in CdA è di sei Consiglieri su 15. Per eventuali aggiornamenti si prega di fare riferimento al sito internet di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

In vista della predisposizione delle liste, è stato pubblicato apposito documento di orientamento agli azionisti di TIM sulla composizione del CdA (consultabile sul sito internet di Gruppo) che pone come obiettivo prioritario l'adeguata competenza e la professionalità dei membri dell'organo amministrativo.

**[GRI 2-9c.vi]** TIM è favorevole alla diversità nella composizione del CdA, anche in funzione dell'obiettivo prioritario dell'adeguata competenza e professionalità dei suoi membri. Sono escluse forme di discriminazione in base a considerazioni di etnia, nazionalità, paese di origine, sesso, orientamento sessuale, religione, opinioni politiche o di altra natura.

Non sono state adottate specifiche politiche in materia di diversità in relazione alla composizione del CdA, ritenendosi la materia devoluta ai soci, nell'esercizio dei diritti di candidatura loro attribuiti da legge e Statuto, rispetto alle liste dai medesimi presentate, ovvero alla responsabilità del Board uscente, in caso di esercizio della facoltà di presentazione di una sua lista, con disclosure del processo di selezione e dei criteri da cui è stato governato.

**[GRI 2-9c.vii]** I curricula vitae e le informazioni di dettaglio sui componenti dell'organo amministrativo in carica sono disponibili sul sito internet di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

**[GRI 2-9c.viii]** Gli unici stakeholder rappresentati in CdA sono gli azionisti.

## GRI: 2-10 Nomina e selezione del più alto organo di governo

**[GRI 2-10a]** Ai sensi dello Statuto e dei Principi di Autodisciplina di TIM, il CdA è nominato dall'Assemblea degli Azionisti. La nomina avviene nel rispetto della disciplina di legge e regolamentare applicabile sulla base di liste presentate dai soci o dal CdA uscente. Il CdA istituisce al proprio interno Comitati, composti da Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, con funzioni consultive e propositive, determinandone le attribuzioni e le facoltà.

**[GRI 2-10b.i]** Ai sensi di Statuto, hanno diritto di presentare le liste soltanto i soci che da soli o insieme ad altri soci siano complessivamente titolari di azioni rappresentanti almeno lo 0,5% del capitale sociale avente diritto di voto nell'Assemblea ordinaria, ovvero la minore misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Commissione nazionale per le società e la borsa.

**[GRI 2-10b.ii]** Per la nomina dei componenti il Consiglio avvenuta lo scorso 31 marzo 2021 è stato applicato l'art. 9.1 dello Statuto Sociale, che prevede la presenza in Consiglio di esponenti del genere meno rappresentato in misura almeno pari ai due quinti del totale. Alla data del 31 dicembre 2022 la rappresentanza femminile in Consiglio è di sei Consiglieri su 15. Per eventuali aggiornamenti si prega di fare riferimento al sito internet di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

**[GRI 2-10b.iii]** Ai sensi dello Statuto, almeno la metà degli Amministratori tratti da ciascuna lista deve possedere i requisiti di indipendenza previsti dall'art. 148 del D.Lgs. 58/1998 e/o dal Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

**[GRI 2-10b.iv]** Sul sito internet di Gruppo ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)) è possibile consultare i curricula vitae e la sintesi delle competenze (skill matrix) dei componenti del CdA.

## GRI: 2-11 Presidente del più alto organo di governo

**[GRI 2-11a]** Il Presidente del CdA non ricopre incarichi dirigenziali nell'ambito dell'organizzazione.

**[GRI 2-11b]** non applicabile

## GRI: 2-12 Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti

**[GRI 2-12a]** Il CdA svolge un ruolo d'indirizzo e supervisione strategica, perseguendo l'obiettivo prioritario della creazione di valore per l'azionista in un orizzonte di medio-lungo periodo, tenendo altresì conto dei legittimi interessi dei restanti stakeholder, nella prospettiva del successo sostenibile dell'impresa.

Il CdA ha istituito al proprio interno un Comitato sostenibilità con compiti consultivi,

propositivi, di monitoraggio e istruttori, a supporto e indirizzo delle attività del plenum consiliare e del management, sul fronte della sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG), in termini di posizionamento, obiettivi, processi, iniziative specifiche di TIM e del Gruppo. Inoltre, come da regolamento, rispetto ai processi endoconsiliari, oltre a operare a diretto supporto e indirizzo delle attività del plenum consiliare, il Comitato sostenibilità è tempestivamente coinvolto con riferimento ai profili ESG delle attività presidiate dai restanti comitati interni, nella forma della condivisione documentale oppure dell'istruttoria congiunta.

In particolare, in via esemplificativa, il Comitato interagisce:

- a. con il Comitato per le nomine e la remunerazione in relazione all'eventuale inclusione nella politica di remunerazione della Società di considerazioni ESG (anche nella forma di parametri e obiettivi di incentivazione), oltre che nel monitoraggio dell'adozione e dell'attuazione delle misure atte a promuovere la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno dell'organizzazione aziendale;
- b. con il Comitato per il controllo e i rischi nell'istruttoria della comunicazione non finanziaria (c.d. Bilancio di Sostenibilità/DNF) e nell'analisi dei rischi aziendali di natura ESG.

**[GRI 2-12b]** Il CdA, anche avvalendosi del Comitato sostenibilità, provvede all'assessment del presidio ESG, alla definizione della matrice di materialità/di impatto, al monitoraggio delle iniziative aziendali in corso sul fronte della sostenibilità e alla definizione degli obiettivi ESG (a partire da quelli ambientali, con specifico focus sull'energy), in funzione della complessiva pianificazione aziendale.

**[GRI 2-12b.i]** Il Comitato sostenibilità, anche a seguito della riorganizzazione delle attività di sostenibilità all'interno del Gruppo avvenute durante il 2022, ha supervisionato il nuovo processo per la definizione dei temi materiali di impatto che ha ridisegnato il coinvolgimento degli stakeholder del Gruppo.

Più in generale, TIM ha adottato nel dicembre del 2020 l'Engagement Policy con cui è stata formalizzato il dialogo con la generalità degli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti, business community), in coerenza con le raccomandazioni del Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

**[GRI 2-12b.ii] [GRI 2-12c]** Le risultanze dei processi sono valutate dal CdA periodicamente, ed almeno, per ciascun esercizio, in occasione della pianificazione e della consuntivazione degli obiettivi ESG nonché della predisposizione della DNF annuale (Bilancio di Sostenibilità). L'insieme dei principi e delle regole che guidano l'esecuzione delle attività volte al perseguimento degli obiettivi aziendali, la gestione dei rischi ad essi associati e le attività di controllo e di monitoraggio sono definiti nell'ambito degli strumenti normativi (Policy, Procedure e Istruzioni Operative) che il Gruppo adotta e diffonde a tutta l'organizzazione, considerandoli strumenti fondamentali di knowledge management. Inoltre, ruoli e responsabilità relativi alla pianificazione, esecuzione e controllo delle attività aziendali sono assegnati al personale di TIM garantendo i necessari flussi informativi, nel rispetto delle linee gerarchiche definite, della diversità dei ruoli e della mission aziendale.

## GRI: 2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti

**[GRI 2-13a.i]** La responsabilità relativa al governo complessivo della Società e del Gruppo è attribuita all'Amministratore Delegato, nel rispetto delle prerogative riservate al CdA per legge, dai Principi di Autodisciplina di TIM o da specifiche determinazioni consiliari.

La materia della sostenibilità è affidata alla Funzione Institutional Communication, Sustainability & Sponsorship, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato. Il presidio di tematiche di sostenibilità è altresì presente nel mandato delle Funzioni che hanno la gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone (Chief Human Resources & Organization Office, Procurement, Chief Network, Operations & Wholesale Office, ecc.).

**[GRI 2-13a.ii]** Nell'ambito della Funzione Institutional Communication, Sustainability & Sponsorship, nell'aprile 2022, è stata istituita la nuova struttura organizzativa 'Sustainability' che rappresenta un polo unico dedicato alla guida, gestione e monitoring delle politiche di sostenibilità del Gruppo e consente di affrontare in maniera organica i filoni in cui la sostenibilità si declina - piano di sostenibilità, progetti e reportistica - rendendo costante e fluido il rapporto tra progettazione e rendicontazione ESG.

**[GRI 2-13b]** Nel corso del 2022 il Comitato sostenibilità ha incontrato la responsabile e il team di Institutional Communication, Sustainability & Sponsorship in

occasione di tutte le riunioni, relativamente alle quali il Presidente ha fornito specifica informativa al CdA. Quest'ultimo ha incontrato il team di Sostenibilità in occasione dell'approvazione della DNF 2021.

## GRI: 2-14 Ruolo del più alto organo di governance nel reporting di sostenibilità

**[GRI 2-14a]** Il CdA approva annualmente il Bilancio di Sostenibilità basato sulle Sustainability Reporting Guidelines della Global Reporting Initiative (GRI), recante la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di TIM, ai sensi del D.Lgs. 254/2016.

Tale approvazione è preceduta da apposita istruttoria a cura del Comitato per il controllo e i rischi - che istruisce la comunicazione finanziaria e non finanziaria di periodo - e del Comitato sostenibilità.

Per il reporting 2022, il processo, svolto sotto la supervisione dei Comitati endoconsiliari, ha portato alla definizione di una nuova struttura della DNF che meglio correla i progetti di sostenibilità con il Piano ESG del Gruppo.

Nella riunione del 14 ottobre 2022 il Comitato per il controllo e i rischi ha approvato la matrice di materialità/impatto 2022, base per la rendicontazione del 2022.

**[GRI 2-14b]** Non Applicabile

## GRI: 2-15 Conflitti di interessi

**[GRI 2-15a]** Come da Principi di Autodisciplina della Società, i componenti degli organi sociali assumono le proprie scelte con libero apprezzamento, nell'interesse dell'emittente e della generalità degli azionisti, dando tempestiva disclosure di ogni interesse extrasociale di cui risultino portatori rispetto alle operazioni sottoposte al loro esame a fini deliberativi, propositivi, istruttori, consultivi o di controllo. Il Regolamento del CdA, pubblicato sul sito internet di Gruppo, disciplina le modalità di gestione delle situazioni in cui un Amministratore abbia un interesse, per conto proprio o di terzi, in una determinata operazione, in termini di segregazione informativa, di astensione dal prendere parte alla discussione consiliare e al voto sulla medesima. In ottemperanza al Regolamento Parti Correlate Consob, la Società ha, altresì, adottato una procedura per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate, consultabile sul sito di Gruppo.

**[GRI 2-15b]** La disclosure delle operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, nel capitolo Operazioni con parti correlate.

## GRI: 2-16 Comunicazione sulle criticità

**[GRI 2-16a]** Il Collegio Sindacale e il Comitato Controllo e Rischi di TIM S.p.A. sono periodicamente informati sulla attività whistleblowing svolta mediante un report

di sintesi. Semestralmente l'Organismo di Vigilanza di TIM S.p.A. predispone una relazione, inviata ai Vertici ed agli Organismi di Controllo della Società, nella quale sono riepilogate la attività svolte, nonché un'informativa di riepilogo delle segnalazioni pervenute e delle principali iniziative assunte.

**[GRI 2-16b]** Nel 2022 sono pervenute 100 segnalazioni in Italia e 1.291 in Brasile. Per quanto riguarda l'Italia, le 100 denunce, di cui 24 anonime e 76 non anonime, sono così raggruppate:

- 40 nell'ambito di applicazione della procedura whistleblowing (ad esempio: relazioni con i fornitori, salute e sicurezza dei lavoratori, presunti comportamenti vessatori o discriminatori, procedure o controlli non adeguati);
- 60 non rientranti nell'ambito applicativo della procedura (reclami, richieste di informazioni e chiarimenti), inviate comunque alle competenti funzioni per le relative verifiche con comunicazione alla Direzione Audit dell'esito delle stesse.

Informazioni sui dati storici sono disponibili al seguente link:

[www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/whistleblowing.html](http://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/strumenti-governance/whistleblowing.html).

Oltre alle numeriche sopra riportate (cioè le numeriche di whistleblowing), nel corso dell'esercizio 2022, al Collegio Sindacale sono pervenute direttamente 15 segnalazioni, nelle quali si lamentano, per lo più, disservizi tecnici e carenze di natura commerciale e amministrativa, nonché 4 denunce ai sensi dell'art. 2408 c.c.. Su tutte tali segnalazioni e denunce il Collegio Sindacale ha svolto, con il supporto dei competenti uffici della Società, gli opportuni approfondimenti.

Nel caso del Brasile, delle 1.291 segnalazioni, 635 erano anonime e 656 non anonime, classificate come segue:

- 806 nel contesto della procedura di whistleblowing<sup>(2)</sup>;
- 330 segnalazioni dei clienti (disservizi);
- 155 non inerenti all'obiettivo della procedura.

## GRI: 2-17 Conoscenza collettiva del più alto organo di governo

**[GRI 2-17a]** La Funzione Institutional Communication, Sustainability & Sponsorship aggiorna costantemente sui temi dello sviluppo sostenibile il Comitato Sostenibilità che ne riferisce al plenum consiliare.

## GRI: 2-18 Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo

**[GRI 2-18a]** Il CdA valuta annualmente, attraverso procedure formalizzate, la sua efficacia e il contributo dei singoli Amministratori anche con riferimento ai temi ESG. Gli esiti di tale assessment sono riportati nella Relazione annuale sul governo societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito internet della Società ([www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it)).

(2) Di cui 559 di tipo "manageriale" (processi migliorabili, ecc.) e 247 di TIM S.A. (dipendenti in situazioni di crisi).

**[GRI 2-18b]** Per l'autovalutazione annuale del CdA e dei suoi Comitati la Società si avvale di un advisor esterno indipendente.

**[GRI 2-18c]** Sulla base delle evidenze emerse il CdA individua le iniziative specifiche di follow-up. A titolo esemplificativo, è stata organizzata specifica sessione di induction su tematiche di corporate governance.

## GRI: 2-19 Politiche retributive

**[GRI 2-19a]** La politica sulla remunerazione dei Consiglieri è definita in linea con le norme di legge e le previsioni statutarie in base alle quali:

- l'Assemblea degli Azionisti determina il compenso globale annuo lordo del CdA (ad eccezione degli Amministratori muniti di particolari cariche), dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale; si esprime - con voto vincolante - sulla prima sezione della Relazione sulla Remunerazione e con voto non vincolante sulla seconda sezione della stessa Relazione; delibera in merito ai piani di compensi basati sull'attribuzione di strumenti finanziari;
- il CdA delibera, su proposta del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sul riparto del compenso determinato dall'Assemblea; definisce, sempre su proposta del Comitato, la politica di remunerazione degli Amministratori Esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche. Il CdA 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 Relazione sulla Remunerazione.

**[GRI 2-19a.i]** Fatta eccezione per l'Amministratore Delegato, gli Amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. Maggiori dettagli al seguente link: <https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/remunerazione/politica.html>

I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di equity), dei benefit e del trattamento di risoluzione attribuiti all'Amministratore Delegato e ai dirigenti con responsabilità strategiche, sono illustrati in dettaglio nella Relazione sulla Remunerazione (per i dirigenti con responsabilità strategiche il dato è in forma aggregata) e disponibili, in forma sintetica, al seguente link:

<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/remunerazione/politica.html#tab2>.

**[GRI 2-19a.ii]** Per i dirigenti con responsabilità strategiche, è esclusa l'assegnazione di bonus svincolati da condizioni di performance. TIM si riserva eccezionalmente di corrispondere importi forfettari in fase di assunzione al fine di favorire l'acquisizione di risorse in possesso di competenze specifiche ritenute essenziali per il conseguimento degli obiettivi strategici di business e che abbiano maturato il diritto a specifici trattamenti retributivi differiti dalle Società di provenienza.

**[GRI 2-19a.iii]** Non sono previsti trattamenti di preavviso/di fine rapporto per i componenti del CdA. Rimane fermo quanto eventualmente previsto in relazione alla carica di Direttore Generale, ricoperta dall'Amministratore Delegato.

Il periodo di preavviso per i senior executives è stabilito nel contratto collettivo nazionale di lavoro e differenziato in funzione dell'anzianità di servizio; può arrivare ad un massimo di 12 mesi.

Le indennità di fine rapporto per i senior executives sono stabilite dalla legge e dal contratto collettivo nazionale di lavoro, con un numero di mensilità supplementari massime di 24 mesi.

Eventuali clausole di mitigazione sono incluse negli accordi risolutivi.

Come da policy, per gli Amministratori Esecutivi, in caso di cessazione del rapporto di Amministrazione senza giusta causa, è prevista la corresponsione di un'indennità pari ai compensi spettanti per la carica, sino alla naturale scadenza del mandato, con un massimo di 24 mensilità (calcolate come somma della componente fissa e MBO). Rispetto al recesso dal contratto di lavoro dipendente, è previsto il trattamento di fine rapporto stabilito dalla legge e dal contratto collettivo nazionale di lavoro, con riconoscimento di mensilità supplementari nel numero massimo di 24 (calcolate sulla componente fissa). In caso di cessazione del rapporto di lavoro dipendente di dirigenti con responsabilità strategiche, in assenza di giusta causa di licenziamento, sarà cura dell'Amministratore Delegato individuare le risorse che – per rilevanza e strategicità del ruolo ricoperto – possono essere destinatarie del trattamento di severance, al quale potrà associarsi un patto di non competition, in funzione della rilevanza e della strategicità del ruolo ricoperto, per un periodo massimo di un anno calcolato sulla remunerazione fissa.

**[GRI 2-19a.iv]** Nei tre anni successivi al pagamento del premio delle componenti variabili di remunerazione potrà essere attivata la clausola di clawback delle somme erogate, come da policy.

**[GRI 2-19a.v]** I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di equity), dei benefit e del trattamento di risoluzione attribuiti all'Amministratore Delegato e ai dirigenti con responsabilità strategiche, sono illustrati in dettaglio nella Relazione sulla Remunerazione (per i dirigenti con responsabilità strategiche il dato è in forma aggregata) e disponibili, in forma sintetica, al seguente link:

<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/remunerazione/politica.html#tab2>.

**[GRI 2-19b]** Gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato, per il 2022, sono di natura economico-finanziaria e ESG. I dettagli sono disponibili al link:

<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/remunerazione/politica.html#tab2>.

La politica di remunerazione del Gruppo TIM è finalizzata a supportare il raggiungimento degli indirizzi definiti nel Piano Strategico della Società, adottando un adeguato bilanciamento dei parametri di performance dei sistemi di incentivazione di breve e di lungo periodo per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

I sistemi di incentivazione di breve e di lungo termine prevedono sia obiettivi economico-finanziari derivanti dal Piano Industriale triennale di periodo, sia obiettivi collegati all'andamento del titolo azionario sia obiettivi ESG.

Relativamente al sistema MBO, per il 2022, è stato confermato l'obiettivo ESG con peso pari al 22%, sia per l'Amministratore Delegato, sia per i dirigenti con

responsabilità strategiche che per tutto il personale incentivato, evidenziando la centralità dei due essenziali stakeholder per l'Azienda, clienti esterni (con obiettivi di Customer Satisfaction) e dipendenti (con obiettivi di Employee Engagement e Gender Pay Gap).

Come i piani di incentivazione di lungo periodo lanciati nel 2020 e nel 2021, anche il piano di Stock Options 2022-2024 associa agli obiettivi di natura macro-economica e azionaria, due obiettivi di crescita sul gender gap e sull'energia rinnovabile consumata, con un peso complessivo del 30%.

**[GRI 2-19a.iii]** Non sono previsti trattamenti di preavviso/fine rapporto per il CdA (rimane fermo, ovviamente, quanto eventualmente previsto in relazione alla carica di Direttore Generale, ricoperta dall'Amministratore Delegato).

## GRI: 2-20 Processo di determinazione della retribuzione

**[GRI 2-20a.i]** La Politica sulla Remunerazione è approvata dal Consiglio, su proposta del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, composto esclusivamente da amministratori indipendenti, ed è sottoposta all'esame dell'Assemblea, che è chiamata ad esprimersi in merito con voto vincolante.

**[GRI 2-20a.ii]** TIM valorizza il dialogo con i propri azionisti e investitori istituzionali sui temi di remunerazione, consapevole della rilevanza del coinvolgimento degli azionisti sia nella definizione che nella verifica dell'implementazione della Politica

per la remunerazione di Amministratori e Dirigenti con Responsabilità Strategiche. Particolare rilievo riveste l'analisi sul voto assembleare. Il dialogo con i propri azionisti e investitori istituzionali si svolge attraverso diversi strumenti e canali di comunicazione, tra i quali incontri, conference call ed il conclusivo evento assembleare supportato dalla messa a disposizione delle informazioni dettagliate e complete.

**[GRI 2-20a.iii]** 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 (principalmente Chief Human Resources & Organization Office, Chief Financial Office) e può avvalersi del supporto di consulenti esterni indipendenti dai componenti del CdA e dal Vertice aziendale. I dettagli delle attività, suddivise per trimestri sono disponibili al seguente link:

<https://www.gruppotim.it/it/gruppo/governance/remunerazione/politica.html>.

**[GRI 2-20b]** Il Rendiconto sintetico delle votazioni dell'assemblea degli azionisti sulle materie all'ordine del giorno, ivi inclusa la politica di remunerazione, è consultabile sul sito internet di Gruppo. In particolare, le risultanze dell'ultima Assemblea degli azionisti – sulle policy e proposte di remunerazione – sono disponibili al seguente link:

<https://www.gruppotim.it/it/investitori/azioni/agm/assemblea-7-aprile-22.html>.

## GRI: 2-23

### Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23a.i]	[GRI 2-23a.ii]	[GRI 2-23a.iii]	[GRI 2-23a.iv]	[GRI 2-23b.i]	[GRI 2-23b.ii]
	Gli strumenti intergovernativi di riferimento	Due diligence	Applicazione del principio di precauzione	Rispetto dei Diritti Umani	Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale	Stakeholder a cui TIM presta particolare attenzione
Codice etico e di condotta del Gruppo	Global Compact: TIM ha aderito al Global Compact promosso dall'Organizzazione per le Nazioni Unite.	In base a valutazione di rischio, l'Azienda prevede specifici processi di due diligence relativamente agli impegni assunti.	Applicazione del principio di precauzione non esplicitamente prevista.	Si.	TIM S.p.A. 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 Codice Etico e di Condotta del Gruppo si indirizza ai seguenti stakeholder: Persone, Terze Parti, Clienti, Fornitori, Business Community, Istituzioni ed Enti Regolatori, Comunità Finanziaria e Società Civile.

*continua*

## Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23a.i]	[GRI 2-23a.ii]	[GRI 2-23a.iii]	[GRI 2-23a.iv]	[GRI 2-23b.i]	[GRI 2-23b.ii]
	Gli strumenti intergovernativi di riferimento	Due diligence	Applicazione del principio di precauzione	Rispetto dei Diritti Umani	Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale	Stakeholder a cui TIM presta particolare attenzione
Policy Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UN Universal Declaration of Human Rights, 1948;</li> <li>• UN International Covenant on Civil and Political Rights, 1976;</li> <li>• UN International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, 1976;</li> <li>• UN Human Rights Council, Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework, A/HRC/17/31, 2011;</li> <li>• UN Global Compact, 1999;</li> <li>• International Labor Organization, Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work, 1998;</li> <li>• International Labor Organization Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social policy;</li> <li>• European Commission, ICT Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights; 2013;</li> <li>• OECD, Guidelines for Multinational Enterprises, 2011.</li> </ul>	TIM ha effettuato la due diligence sui Diritti Umani utilizzando il tool OCAI (Organisational Capacity Assessment Instrument) realizzato da Twentyfifty Ltd. con i finanziamenti della Fondazione del Global Compact Network Germania.	Applicazione del principio di precauzione non esplicitamente prevista.	Si, sostanzialmente tutti (con elevata attenzione a quelli impattati in virtù del core-business di TIM, vale a dire la tutela della privacy dei clienti e dipendenti, il diritto alla libertà di espressione - soprattutto quella online - i diritti potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto - tra cui i servizi con contenuti riservati agli adulti ed il gioco d'azzardo).	Tutti i Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale.	Tutti gli stakeholder, comprese le categorie vulnerabili (ad es., minori, anziani, disabili, lavoratori dei fornitori, ecc.).

*continua*

## Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23a.i]	[GRI 2-23a.ii]	[GRI 2-23a.iii]	[GRI 2-23a.iv]	[GRI 2-23b.i]	[GRI 2-23b.ii]
	Gli strumenti intergovernativi di riferimento	Due diligence	Applicazione del principio di precauzione	Rispetto dei Diritti Umani	Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale	Stakeholder a cui TIM presta particolare attenzione
Policy Anticorruzione	Normative nazionali e internazionali quali FCPA e UK Bribery Act.	Si, TIM S.p.A. realizza attività di due diligence sulle terze parti e, nel corso del 2022, non sono stati evidenziati red flag riconducibili a ipotesi di corruzione.	Applicazione del principio di precauzione non esplicitamente prevista.	La Policy Anticorruzione non tratta tematiche relative ai Diritti Umani, i quali sono trattati nell'apposita Policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM".	La Policy Anticorruzione non tratta tematiche relative ai Diritti Umani, i quali sono trattati nell'apposita Policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM".	La Policy Anticorruzione non tratta tematiche relative ai Diritti Umani, i quali sono trattati nell'apposita Policy "Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM".
Strategia Fiscale	OCSE "Co-operative Compliance - A Framework; From Enhanced Relationship to Co-operative Compliance"; GUIDELINES OCSE "Building better tax control framework".	Non applicabile.	Non applicabile.	Non applicabile.	Non applicabile.	Non applicabile.
Procedura whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lgs. 231/01 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"</li> <li>• Regolamento (UE) n. 2016/679 sulla protezione dei dati personali (c.d. GDPR)</li> <li>• D.Lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni, nonché le collegate disposizioni legislative</li> <li>• 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".</li> </ul>	La procedura non prevede processi di due diligence da parte di enti esterni.	Non applicabile.	La procedura whistleblowing disciplina il processo di ricezione e gestione delle segnalazioni inerenti anche al mancato rispetto dei diritti umani.	La procedura copre le seguenti tipologie di diritti umani, così come definiti nella Policy di Gruppo dei diritti umani: <ul style="list-style-type: none"> <li>* diritti umani in generale</li> <li>* non discriminazione</li> <li>* temi del lavoro.</li> </ul>	La procedura whistleblowing si applica a tutti gli stakeholder.

*continua*

## Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23a.i]	[GRI 2-23a.ii]	[GRI 2-23a.iii]	[GRI 2-23a.iv]	[GRI 2-23b.i]	[GRI 2-23b.ii]
	Gli strumenti intergovernativi di riferimento	Due diligence	Applicazione del principio di precauzione	Rispetto dei Diritti Umani	Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale	Stakeholder a cui TIM presta particolare attenzione
Policy Human Resources, Organization & Real Estate Gruppo TIM	L'impegno del Gruppo per il rispetto e la tutela dei Diritti Umani e degli standard di lavoro è ribadito nel Codice Etico, nella Policy per il Rispetto dei Diritti Umani e nel Modello Organizzativo di Gruppo, che si ispirano ai dieci Principi del Global Compact dell'ONU in materia di Diritti Umani, standard di lavoro, tutela ambientale e lotta alla corruzione.	Si, gli impegni prevedono una due diligence perché tutte le attività che possono influenzare negativamente il rispetto dei Diritti Umani sono soggette ad una due diligence interna periodica, effettuata sulla base dei Principi Guida su Imprese e Diritti Umani, approvati dal Consiglio dei Diritti Umani dell'ONU nel giugno 2011.	Se dal processo di autovalutazione dovesse emergere una situazione di potenziale rischio con riferimento al tema dei Diritti Umani, la funzione interessata è tenuta a comunicare il relativo action plan ai fini del monitoraggio dello stato di avanzamento dello stesso.	Il Gruppo TIM si è impegnato ad essere un leader proattivo nelle iniziative e nei network riguardanti i Diritti Umani a livello sia locale sia internazionale, sia di settore sia intersettoriale.	Il Gruppo TIM applica il «Codice Etico e di condotta del Gruppo TIM», la policy «Rispettare i diritti umani nel Gruppo TIM», la policy «Gestione degli episodi di molestie di genere, sessuale e di bullismo» e la procedura operativa «Adeguamento di postazioni e contesti lavorativi per persone con disabilità o malattie croniche - invalidanti» e aderisce inoltre al Global Compact delle Nazioni Unite.	L'impegno del Gruppo per i Diritti Umani è riportato Codice Etico e di Condotta e in tutte le policy rilevanti, come quelle riguardanti le Risorse Umane, la Sustainability nel Gruppo TIM, i fornitori e i clienti, in particolare quelli più vulnerabili (ad es. minori e disabili).

*continua*

## Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23a.i]	[GRI 2-23a.ii]	[GRI 2-23a.iii]	[GRI 2-23a.iv]	[GRI 2-23b.i]	[GRI 2-23b.ii]
	Gli strumenti intergovernativi di riferimento	Due diligence	Applicazione del principio di precauzione	Rispetto dei Diritti Umani	Diritti Umani riconosciuti a livello internazionale	Stakeholder a cui TIM presta particolare attenzione
Policy acquisti prodotti e servizi	Riferimenti interni quali: Codice Etico e di Condotta, nel Modello Organizzativo 231, il Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM, nella Policy Anticorruzione di Gruppo e nella Policy “Rispettare i diritti umani nel Gruppo TIM”.	Applicazione dei principi di sostenibilità nei processi di selezione e controllo dei fornitori. Il livello di conformità ai principi è valutato e misurato nei processi di valutazione/controllo dei fornitori e nella selezione di servizi/ prodotti, con metodi operativi specifici per ciascuna categoria di acquisizione/ fornitore. Anche in cooperazione e attraverso accordi con partner o altri operatori di telecomunicazioni, come nel quadro dell’iniziativa Joint Audit Cooperation – JAC ( <a href="http://jac-initiative.com">http://jac-initiative.com</a> ) di cui TIM è membro fondatore.	Applicazione del principio di precauzione non esplicitamente prevista.	Si.	Il processo di acquisto si propone di assicurare, nell’ambito di tutta la filiera di fornitura, il costante rispetto dei valori di eticità e sostenibilità di Gruppo TIM, richiedendo analogo formale impegno ai fornitori e promuovendo, per il tramite di questi ultimi il rispetto della legalità, dei diritti umani e della persona, della sostenibilità ambientale e della salute/sicurezza sul lavoro e di quanto previsto dal Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM. A tal fine, i contratti devono sempre prevedere che TIM e le Società del Gruppo TIM si riservano la possibilità di effettuare attività di verifica ed audit sui fornitori e sulle prestazioni di loro spettanza, nel rispetto del quadro normativo e procedurale vigente.	Nel Codice Etico e di Condotta, nel Modello Organizzativo 231, nel Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM, nella Policy Anticorruzione di Gruppo e nella Policy “Rispettare i diritti umani nel Gruppo TIM” sono enunciati i principi fondamentali alla base dell’impegno del Gruppo TIM per il rispetto dell’ambiente, la tutela dei diritti umani e degli standard di lavoro e della lotta alla corruzione.

## Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23c]	[GRI 2-23d]	[GRI 2-23e]	[GRI 2-23f]
	Link	Approvazione o ultimo aggiornamento	Estensione del commitment	Comunicazione del commitment
Codice etico e di condotta del Gruppo Telecom Italia	<a href="#">codice-etico.html</a>	CdA - 3 ottobre 2013. Si segnala che la Società si sta dotando di una nuova versione del Codice Etico e di Condotta, oggetto di prossima approvazione da parte del CdA.	I commitments riguardano tutte le attività del Gruppo TIM per le quali il Codice Etico e di Condotta risulta direttamente applicabile.	I commitments sono comunicati a tutti gli stakeholder attraverso: il sito web istituzionale, l'intranet aziendale, nonché l'apposito inserimento di clausole contrattuali relative alla presa visione e/o rispetto del Codice Etico e di Condotta di Gruppo.
Policy Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM	<a href="#">policy-diritti-umani.pdf</a>	Presidente del CdA, 29 settembre 2015.	Attività del Gruppo TIM e relativa catena di valore.	La policy – redatta in lingua italiana, inglese e portoghese - è stata comunicata alle persone, fornitori e partner del Gruppo attraverso il sito web di TIM, ed è stata discussa nell'ambito dei network tedesco e italiano dell'UN Global Compact.
Policy Anticorruzione	<a href="#">sistema-gestione-anticorruzione.html</a>	L'ultima versione della Policy Anticorruzione è stata approvata dal CdA di TIM S.p.A. il 14 febbraio 2022.	La Policy Anticorruzione si applica a TIM S.p.A. e ai membri degli organi sociali, ai dipendenti e collaboratori a vario titolo della Società. La Policy si applica alle Società Controllate del Gruppo TIM e a Fondazione TIM: le società nazionali ed estere quotate e le società certificate ai sensi della Norma UNI EN ISO 37001 possono recepire la presente Policy attraverso la definizione di proprie policies nel rispetto dei principi riportati nella stessa. In relazione alle joint venture e alle Società Partecipate, TIM userà la propria influenza, per quanto ragionevole secondo le circostanze, affinché tali società ed enti rispettino gli standard e le regole di comportamento definiti nella Policy Anticorruzione. La Policy è destinata ad essere conosciuta da: - i dipendenti, il management e i membri degli organi sociali di TIM - le Società Controllate e/o Partecipate - le Terze Parti - gli Enti di Certificazione.	I commitments sono comunicati attraverso: il sito web istituzionale, l'intranet aziendale, nonché l'apposito inserimento di clausole contrattuali relative alla presa visione e/o rispetto della Policy Anticorruzione di Gruppo. Inoltre, TIM S.p.A. pubblica sul portale fornitori di Gruppo il Codice Etico e di Condotta, la Policy Anticorruzione e il Manifesto sull'Anticorruzione.

*continua*

## Impegno in termini di Policy

	[GRI 2-23c]	[GRI 2-23d]	[GRI 2-23e]	[GRI 2-23f]
	Link	Approvazione o ultimo aggiornamento	Estensione del commitment	Comunicazione del commitment
Strategia fiscale	Non applicabile.	CdA 15 dicembre 2022.	Gruppo TIM.	Viene resa pubblica sul sito del Gruppo.
Procedura whistleblowing	<a href="#">Procedura-Whistleblowing.pdf</a>	La procedura whistleblowing vigente (attualmente in fase di revisione) è stata approvata dal CdA di TIM in data 10 novembre 2020.	La procedura si applica a qualsiasi relazione di business.	In occasione della emissione di una nuova versione, viene data comunicazione, anche via mail, ai dipendenti.
Policy Human Resources, Organization & Real Estate Gruppo TIM	<a href="#">TIM-Policy-Human-Resouces-ITA.pdf</a>	La policy Policy HRO - Gruppo TIM è stata approvata dal Responsabile Funzione HRO ad aprile 2021.	Tutte le persone del Gruppo TIM ed i «workers» della propria catena di valore.	La policy in esame è stata comunicata alle persone del Gruppo, fornitori e partner, ed è stata discussa nell'ambito del Network tedesco e italiano del Global Compact dell'ONU ed è presente sul sito web istituzionale.
Policy acquisti prodotti e servizi	<a href="#">TIM Policy Acquisti_Prod_Servizi.pdf</a>	I seguenti primi riporti di Management: Procurement, Human Resources, Direzione Compliance e Legal.	Società del Gruppo e Fondazione TIM.	Destinatari della Policy sono TIM S.p.A., la Fondazione TIM e le Società del Gruppo TIM.

## GRI: 2-24

## Integrazione degli impegni in termini di policy

	[GRI 2-24a.i]	[GRI 2-24a.ii]	[GRI 2-24a.iii]	[GRI 2-24a.iv]
	Responsabilità per la realizzazione dei commitment	Integrazione dei commitment nelle strategie organizzative, nelle policy e nelle procedure operative	Attuazione dei commitment con e attraverso le relazioni di business	Formazione
Codice etico e di condotta del Gruppo	TIM S.p.A. e le società del Gruppo TIM sono dotate di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi efficiente ed efficace, in cui assumono particolare rilievo la corretta definizione di compiti e responsabilità, la separazione dei ruoli con una coerente impostazione delle deleghe operative, la tracciabilità degli atti e delle operazioni, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, nonché il rispetto di leggi, regolamenti e procedure interne.	Le policies, le procedure, i regolamenti e le istruzioni interne, adottate a livello aziendale e definiti secondo un'apposita struttura di sistema procedurale, sono volti ad assicurare che i valori del Codice Etico e di Condotta siano rispecchiati nei comportamenti delle Società del Gruppo e di tutti i suoi destinatari. A tal fine sono previsti e applicati - se del caso e fermo il rispetto della disciplina in vigore - sistemi sanzionatori delle eventuali violazioni al predetto Codice.	TIM S.p.A. inserisce un'apposita clausola dedicata alla presa visione/rispetto del Codice Etico e di Condotta del Gruppo nei contratti stipulati e realizza attività di due diligence sulle Terze Parti.	Una specifica sezione dedicata al Codice Etico e di Condotta è stata inserita nel corso di formazione sul Modello Organizzativo 231. Al 31 dicembre 2022, tale corso è stato completato da 29.343 dipendenti di TIM S.p.A. e di società controllate nazionali ed è in corso di completamento da parte dei restanti dipendenti (in target). Inoltre, è stata avviata la progettazione di una formazione specifica sul nuovo Codice Etico e di Condotta (in corso di approvazione) da svolgersi nel 2023.
Policy Rispettare i Diritti Umani nel Gruppo TIM	La Funzione Human Resources & Organization è responsabile dell'osservanza del presente documento per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di TIM, la Funzione Procurement è responsabile del suo rispetto in relazione al coinvolgimento dei fornitori di TIM, la Funzione Compliance presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento e la Funzione Sustainability è responsabile per l'aggiornamento della policy, coinvolgendo le parti interessate.	Tutte le funzioni del Gruppo TIM sono invitate a richiamare esplicitamente questa policy (e i Diritti Umani) nelle proprie policy e procedure operative e nei sistemi di gestione (ad es., per quanto riguarda l'ambiente, la salute e la sicurezza, l'assenza di discriminazioni).	Il Gruppo TIM sostiene e incoraggia i propri partner ad approvare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Internazionale dei Diritti Umani dell'ONU;</li> <li>• la Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro, emessa dall'ILO;</li> <li>• i Principi Guida su Imprese e Diritti Umani approvati dal Consiglio delle Nazioni Unite sui Diritti Umani;</li> <li>• le Linee Guida per le Aziende Multinazionali, emesse dall'OCSE;</li> <li>• le Linee guida ISO 26000.</li> </ul>	Corso di (In)formazione online sui Diritti Umani ed altro.

continua

## Integrazione degli impegni in termini di policy

	[GRI 2-24a.i]	[GRI 2-24a.ii]	[GRI 2-24a.iii]	[GRI 2-24a.iv]
	Responsabilità per la realizzazione dei commitment	Integrazione dei commitment nelle strategie organizzative, nelle policy e nelle procedure operative	Attuazione dei commitment con e attraverso le relazioni di business	Formazione
Policy Anticorruzione	<p>Il CdA ha individuato nella Direzione Compliance la Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione, responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del Sistema Gestione Anticorruzione all'interno dell'organizzazione aziendale e, più in generale, della conformità del Sistema Gestione Anticorruzione ai requisiti dello Standard ISO 37001:2016. In particolare, la Funzione di Conformità supporta lo Steering Committee 231 e il Management di TIM nell'attuazione del Sistema Gestione Anticorruzione. Oltre alla suddetta Funzione di Conformità, TIM S.p.A., al fine di garantire l'efficacia della propria attività nel prevenire e combattere la Corruzione, ha attribuito la leadership del proprio Sistema Gestione Anticorruzione ai seguenti soggetti aziendali:</p> <p>1) il CdA e il Comitato Controllo e Rischi svolgono il ruolo di Organo Direttivo secondo la norma ISO 37001</p> <p>2) lo Steering Committee 231 ha il ruolo di Alta Direzione secondo la norma ISO 37001 e ha la responsabilità generale sul funzionamento del Sistema Gestione Anticorruzione, assicurando la definizione delle iniziative per l'efficace adozione del Sistema Gestione Anticorruzione da parte delle Funzioni aziendali interessate.</p> <p>3) il Management assicura che i requisiti del Sistema Gestione Anticorruzione vengano applicati e rispettati nelle aree di competenza.</p>	<p>Il Sistema di Gestione Anticorruzione comprende un insieme organico di obiettivi articolato su tre livelli:</p> <p>1) Obiettivi strategici: sono gli obiettivi generali del Sistema Gestione Anticorruzione, riferibili al Codice Etico e di Condotta e declinati nella Policy Anticorruzione, il cui perseguimento è compito degli organi sociali, di tutto il personale di TIM e delle Terze Parti in rapporti d'affari con la Società.</p> <p>2) Obiettivi organizzativi: tali obiettivi, identificati nella Policy Anticorruzione in relazione ai processi a rischio, consistono nell'attuazione di tutte le misure organizzative ivi previste</p> <p>3) Obiettivi operativi e pianificazione: sono gli obiettivi riflessi nel Piano Sistema Gestione Anticorruzione predisposto dalla Direzione Compliance, che considera il consuntivo dell'attività svolta nel corso dell'anno e pianifica le attività da svolgere nell'anno successivo.</p>	<p>TIM pubblica sul portale fornitori di Gruppo il Codice Etico e di Condotta, la Policy Anticorruzione e il Manifesto sull'Anticorruzione e inserisce un'apposita "clausola anticorruzione" nei contratti stipulati, nell'ambito della quale si richiede il rispetto sia delle normative anticorruzione (ivi incluse quelle statunitensi - FCPA - e inglesi - Bribery Act -), sia delle Policy Anticorruzione adottate. In ultimo, la Società realizza attività di due diligence sulle Terze Parti.</p>	<p>La formazione in materia Anticorruzione è erogata tramite un corso e-learning aperto sulla piattaforma di formazione interna "TIM Academy" e accessibile a tutti i dipendenti di TIM S.p.A. e delle società controllate nazionali del Gruppo. Inoltre, viene erogata specifica formazione in materia nel percorso di webinar dedicati ai nuovi assunti.</p> <p>Al 31 dicembre 2022, la formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 è stata completata da 29.343 dipendenti di TIM S.p.A. e di società controllate nazionali ed è in corso di completamento da parte dei restanti dipendenti (in target).</p>

*continua*

## Integrazione degli impegni in termini di policy

	[GRI 2-24a.i]	[GRI 2-24a.ii]	[GRI 2-24a.iii]	[GRI 2-24a.iv]
	Responsabilità per la realizzazione dei commitment	Integrazione dei commitment nelle strategie organizzative, nelle policy e nelle procedure operative	Attuazione dei commitment con e attraverso le relazioni di business	Formazione
Strategia fiscale	<p>Il Gruppo TIM ha adottato un sistema di gestione e controllo del rischio fiscale che prevede un modello di governance atto a garantire che:</p> <p>i. i vertici aziendali siano informati degli impatti fiscali relativi a tutte le operazioni strategiche e operative di business, pianificate e da realizzare, al fine di assicurare la coerenza delle decisioni aziendali rispetto alla strategia fiscale definita;</p> <p>ii. la Funzione Fiscale sia coinvolta nello svolgimento delle ordinarie e straordinarie attività di impresa, al fine di garantire una preventiva valutazione delle implicazioni fiscali delle suddette attività, per assicurare la corretta gestione della variabile fiscale.</p>	<p>Per assicurare un efficace presidio del rischio fiscale, il Gruppo TIM si è dotato di un sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale (Tax Control Framework), disciplinato da apposita Policy Fiscale, che prevede:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. una chiara attribuzione di ruoli e responsabilità;</li> <li>2. efficaci procedure di rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi fiscali;</li> <li>3. efficaci procedure interne volte a garantire, a tutti i livelli aziendali, il rispetto degli obblighi tributari;</li> <li>4. efficaci procedure per rimediare ad eventuali carenze riscontrate nel funzionamento del sistema e per attivare le necessarie azioni correttive;</li> <li>5. il reporting agli organi di gestione, attraverso la previsione di una relazione, con cadenza almeno annuale, sull'attività svolta.</li> </ol>	<p>Il Gruppo TIM non attua operazioni che perseguono prevalentemente un vantaggio fiscale e non rispondono a logiche di business, ovvero operazioni realizzate "artificiosamente" con il solo scopo di ridurre l'imposizione fiscale. Inoltre, TIM, nell'ambito della propria attività di business, ha adottato procedure di qualificazione delle proprie controparti (clienti e fornitori), anche allo scopo di prevenire la commissione di illeciti fiscali.</p>	<p>Il Gruppo TIM forma e supporta tutto il personale coinvolto nella gestione di attività a rilevanza fiscale, non limitandosi alle sole risorse dedicate specificatamente alla materia tributaria, al fine di garantire che tutti gli addetti abbiano la giusta competenza ed esperienza per adempiere alle proprie responsabilità. Al fine di raggiungere il suddetto obiettivo, TIM investe nella crescita professionale del personale anche attraverso piani di formazione on line volontaria specifica.</p>

*continua*

## Integrazione degli impegni in termini di policy

	[GRI 2-24a.i]	[GRI 2-24a.ii]	[GRI 2-24a.iii]	[GRI 2-24a.iv]
	Responsabilità per la realizzazione dei commitment	Integrazione dei commitment nelle strategie organizzative, nelle policy e nelle procedure operative	Attuazione dei commitment con e attraverso le relazioni di business	Formazione
Audit - Policy Commitments	<p>La procedura whistleblowing disciplina il processo di ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni riguardanti il Gruppo TIM, la cui ownership è attribuita agli Organismi di Vigilanza di ciascuna delle società del Gruppo, ferme le responsabilità e le prerogative dei Collegi Sindacali per le segnalazioni agli stessi indirizzate. La gestione delle segnalazioni viene svolta con il supporto della Direzione Audit di TIM.</p> <p>Gli impegni definiti a seguito di approfondimento di segnalazioni sono attribuiti ai responsabili delle funzioni competenti, che hanno nei loro obiettivi il rispetto delle scadenze concordate per la risoluzione delle criticità.</p>	<p>La procedura whistleblowing è trasversale a tutte le strategie organizzative, policy e procedure operative.</p>	<p>La procedura whistleblowing è trasversale a tutte le relazioni di business.</p>	<p>Nell'ambito dei refresh formativi periodici svolti in tema di Modello Organizzativo 231, vi è un richiamo alla procedura whistleblowing.</p> <p>Inoltre, nel 2022 è stata pubblicata sulla Intranet aziendale una specifica video-pillola, di cui è stata data informativa a tutti i dipendenti del Gruppo tramite e-mail.</p>

*continua*

## Integrazione degli impegni in termini di policy

	[GRI 2-24a.i]	[GRI 2-24a.ii]	[GRI 2-24a.iii]	[GRI 2-24a.iv]
	Responsabilità per la realizzazione dei commitment	Integrazione dei commitment nelle strategie organizzative, nelle policy e nelle procedure operative	Attuazione dei commitment con e attraverso le relazioni di business	Formazione
Policy Human Resources, Organization & Real Estate Gruppo TIM	Benché la responsabilità della policy risieda nel Direttore HRO, che risponde direttamente all'Amministratore Delegato, i manager hanno la responsabilità di costruire e sostenere un ambiente in cui le Persone possano esprimere al meglio le proprie qualità umane e professionali per garantire il successo del Gruppo.	TIM favorisce il bilanciamento fra vita privata e vita professionale, portando il lavoro agile quale parte integrante del nuovo modello organizzativo. Le Società del Gruppo assicurano il pieno rispetto delle previsioni legislative in materia di malattie professionali, salute e sicurezza sul luogo di lavoro volte a prevenire possibili incidenti e danni alla salute in qualsiasi modo connessi allo svolgimento della prestazione lavorativa. TIM valuta i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori ai fini della loro progressiva riduzione al minimo, adottando i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le "best practice". La sensibilizzazione ed il coinvolgimento sulle politiche e sugli obiettivi di salute e sicurezza e relativi a sistemi di controllo interno, nonché la formazione e l'informazione sui rischi e sulle misure di controllo adottate, sono considerati strumenti fondamentali per il raggiungimento dei risultati attesi.	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. Le Società del Gruppo riconoscono ampiamente il ruolo dei rappresentanti sindacali dei lavoratori, i quali non sono soggetti ad alcuna forma di discriminazione, garantendo inoltre, per l'espletamento della loro attività sindacale, permessi retribuiti e mezzi necessari alla comunicazione con i lavoratori sul luogo di lavoro. Gli accordi sindacali sottoscritti prevedono sessioni di verifica congiunte sui contenuti definiti nelle intese. Inoltre, in coerenza con il sistema di relazioni industriali, sono costituiti appositi organismi paritetici, con il compito di confrontarsi sullo stato dell'arte dei programmi definiti nei relativi accordi.	Il Gruppo incoraggia tutti i propri stakeholder a fornire un feedback sulla policy, al fine di migliorarla. A valle della pubblicazione della Policy, è stato realizzato un corso online per tutta la popolazione aziendale, disponibile dalla fine del 2015. Il corso, aggiornato nell'autunno 2018, è stato inserito nella piattaforma di e-learning TIM Academy per i dipendenti del Gruppo.

*continua*

## Integrazione degli impegni in termini di policy

	[GRI 2-24a.i]	[GRI 2-24a.ii]	[GRI 2-24a.iii]	[GRI 2-24a.iv]
	Responsabilità per la realizzazione dei commitment	Integrazione dei commitment nelle strategie organizzative, nelle policy e nelle procedure operative	Attuazione dei commitment con e attraverso le relazioni di business	Formazione
Policy acquisti prodotti e servizi	Destinatario sono TIM S.p.A., la Fondazione TIM e le Società del Gruppo TIM. In particolare, in ambito TIM S.p.A. le Funzioni interessate sono: Funzione Procurement, Funzioni utilizzatrici, Chief Financial Office e Legal & Tax.	Quanto esposto nella Policy ha validità per tutte le Società del Gruppo ed è direttamente applicabile agli acquisti effettuati dalla Funzione Procurement per sé e per le società italiane ed estere del Gruppo che hanno conferito a quest'ultima idoneo mandato di acquisto. Per le Società del Gruppo che non abbiano conferito a TIM mandato di acquisto o abbiano conferito mandato parziale, il presente documento rappresenta un "quadro di riferimento" ed è pertanto cura delle Società dotarsi di una specifica propria policy di deployment del presente documento.	TIM assicura, nell'ambito di tutta la filiera di fornitura, il costante rispetto dei valori di eticità e sostenibilità di Gruppo, richiedendo analogo formale impegno ai fornitori e promuovendo, per il tramite di questi ultimi (e degli eventuali subcontraenti), il rispetto della legalità, dei diritti umani e della persona, della sostenibilità ambientale e della salute/sicurezza sul lavoro e di quanto previsto dal Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM. A tal fine, i contratti devono sempre prevedere che TIM e le Società del Gruppo TIM si riservano la possibilità di effettuare attività di verifica ed audit sui fornitori e sulle prestazioni di loro spettanza, nel rispetto del quadro normativo e procedurale vigente.	Ove opportuno, e ferma l'autonoma responsabilità del fornitore/partner, TIM potrà consentire il loro accesso a specifiche attività di formazione, nell'ottica di un rapporto di reciproca collaborazione  Nello specifico, nell'ambito dell'iniziativa denominata JAC, è previsto il progetto JAC Academy che attraverso un "supplier development programme" contribuisce alla formazione dei fornitori sulle tematiche ESG, e fornisce gli strumenti per il coinvolgimento e la valutazione dei tier 2 e 3.  All'iniziativa formativa prevista dalla JAC Academy, si aggiunge l'approccio previsto dalla piattaforma Open-es, che supporta e guida i fornitori nella definizione di un piano di crescita delle proprie performance ESG.

## GRI: 2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi

[GRI 2-25a, b, c, d, e] TIM S.p.A. e/o Gruppo TIM mettono a disposizione canali di segnalazione diversi dal canale whistleblowing, come ad esempio quelli che seguono:

(i.) in ambito salute, sicurezza e ambiente:

- a) canale di segnalazione interno, accessibile ad ogni responsabile di struttura della Società, relativamente alla componente di Salute, Sicurezza e Ambiente in attuazione del Regolamento "Deleghe del Datore di lavoro in

materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e di tutela ambientale - verifiche sull'operato dei delegati" cod. 2019-00035;

- b) canali di segnalazione attivabili da ARPA e/o ASL verso TIM S.p.A. relativamente a eventuali episodi di inquinamento ambientale (acustico, atmosferico, elettromagnetico, suolo, sottosuolo e rifiuti, ecc.)  
c) canale di segnalazione interno (GRL) per i reclami derivanti da attività di cantiere e di manutenzione della rete (chiusini rumorosi, rottura sottoservizi in cantiere, ecc.);

(ii.) in ambito security:

- a) canale di segnalazione interno attraverso il quale i dipendenti, che vengono a conoscenza di una vulnerabilità di sicurezza su sistemi, applicazioni aziendali o prodotti a marchio TIM, fruibili da Internet, possono inviare una segnalazione alla casella segnalaci-una-vulnerabilita@telecomitalia.it seguendo le modalità e i vincoli specificati in Link Utili della Intranet di TIM S.p.A.;
- b) il Gruppo TIM si è dotato del portale E.R.M.E.S. relativo alle segnalazioni di incidenti di security, che riguardano le risorse umane, materiali ed immateriali;
- c) canale c.d. SOC (Service Operations Center) che assicura il monitoraggio H24 degli eventi critici e la gestione degli incidenti di sicurezza informatica in raccordo con le funzioni preposte;
- d) il Gruppo TIM mette a disposizione un apposito form dedicato alle segnalazioni relative a episodi di “abuso”, da intendersi come “qualsiasi attività commessa sulla rete e/o tramite l’utilizzo di asset del Gruppo TIM al fine di compiere illeciti o arrecare danni verso terzi, in violazione a norme aziendali e/o a disposizioni legislative”;
- e) canale di segnalazione relativamente alle mail di spam accessibile tramite la casella di posta dei dipendenti;

(iii.) in ambito customer care:

- canali di segnalazione (human e not human) per malfunzionamento rete e/o altri disservizi.

## GRI: 2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni

**[GRI 2-26a.i]** Le modalità di richiesta di chiarimenti sono previste dalla procedura whistleblowing<sup>(3)</sup>.

**[GRI 2-26a.ii]** Le modalità di richiesta di chiarimenti sono previste all’interno del Portale per le segnalazioni (disponibile al link <https://portalesegnalazioni.telecomitalia.it/>). In Brasile TIM S.A. mette a disposizione il “whistleblowing channel”, in due lingue (portoghese e inglese), accessibile via internet o attraverso la rete intranet aziendale (tim.com.br e ri.tim.com.br > ESG > Governança > Canal de Denúncias), oppure al numero (0800 900 8007), disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. L’informativa completa è disponibile al link: [site.tim.com.br/sp/canal-de-denuncias](http://site.tim.com.br/sp/canal-de-denuncias).

(3) A pag. 3 della procedura whistleblowing (riguardante il suo “scopo ed il campo di applicazione”) è riportato quanto segue: “La Procedura si applica a TIM e alle Entità TIM, che ne garantiscono la corretta e costante applicazione, nonché la massima diffusione al proprio interno, nel rispetto degli obblighi di riservatezza e delle prerogative di autonomia e indipendenza di ciascuna Società. La Procedura costituisce inoltre un riferimento per le società controllate da TIM diverse dalle Entità TIM, che possono recepirla, previo adeguamento alle normative ai processi ed agli assetti organizzativi specifici e/o locali.”

Inoltre, a pag. 4 della procedura in argomento (riguardante il “Glossario”), è riportato quanto segue: “Entità TIM: si intendono le società controllate nazionali del Gruppo TIM, la Fondazione TIM, Telecom Italia San Marino S.p.A. e Telefonia Mobile Sammarinese S.p.A, alle quali si applica in via diretta la Procedura.”.

## GRI: 2-27 Conformità a leggi e ai regolamenti

### [GRI 2-27a] Non conformità a leggi e normative

TIM S.p.A.	2022
Casi in cui TIM è incorsa in una sanzione monetaria	3
Casi in cui TIM ha ricevuto una sanzione non monetaria	0
Numero totale di casi di non conformità a leggi e normative	3

### Non conformità a leggi e normative

BU Brasile	2022
Casi in cui TIM è incorsa in una sanzione monetaria	93
Casi in cui TIM ha ricevuto una sanzione non monetaria	13
Numero totale di casi di non conformità a leggi e normative	106

### [GRI 2-27b] Sanzioni

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
Numero totale di multe pagate per casi di non conformità a leggi e/o normative	3	3	9
Valore monetario delle multe pagate in euro	1.794.000	1.715.333	242.102.263

BU Brasile	2022
Numero totale di multe pagate per casi di non conformità a leggi e/o normative	6
Valore monetario delle multe pagate in reais	820.000

In Brasile, nel 2022, TIM S.A. ha registrato 106 casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti, per un importo totale di 820 mila reais:

- 47 casi hanno riguardato sanzioni amministrative relative a responsabilità ambientali legate a processi di autorizzazione da parte di Autorità comunali o statali, altre 14 cause classificate come potenziali perdite in sede legale. Di questo totale, sono state applicate multe a 59 casi, che sono ancora in attesa di una decisione amministrativa finale. Due multe sono state pagate nel 2022 (per un importo di 10 mila reais) e due casi hanno generato sanzioni non monetarie;
- 21 procedure amministrative significative presso Anatel relative alla non conformità a leggi e regolamenti. 15 procedure hanno comportato multe e sono oggetto di ricorso al Consiglio di Amministrazione di Anatel e altre 2 con sanzioni non pecuniarie. 4 procedure si sono concluse nel 2022 con il pagamento di circa 810 mila reais;
- 24 cause significative relative ai diritti dei consumatori:
  - 15 cause sono ancora in fase di giudizio per quanto riguarda l'importo della multa applicata o l'obbligo legale di rimborso collettivo;
  - 9 cause riguardano altri obblighi legali.

TIM, in Brasile, considera i casi come significativi in base all'impatto sull'attività e alle multe di importo superiore a 500 mila reais.

**[GRI 2-27c]** Per TIM S.p.A., il numero e valore monetario complessivo delle multe da parte dell'AGCM<sup>(4)</sup> per le non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia con riferimento ai procedimenti per pratiche commerciali scorrette:

(4) Autorità garante della concorrenza e del mercato.

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
numero multe	1	0	3
valore complessivo in euro	1.000.000	0	7.100.000

Numero e valore monetario complessivo delle multe da parte dell'AGCM per le non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia con riferimento ai procedimenti Antitrust:

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
numero multe	0	0	2
valore complessivo in euro	0	0	230.498.263

Numero e valore monetario complessivo delle multe da parte AGCOM<sup>(5)</sup> per le Garanzie nelle Comunicazioni per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi in Italia con riferimento ai procedimenti per la tutela del consumatore:

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
numero multe	2	3	4
valore complessivo in euro	794.000	1.715.333	4.504.000

Per il 2022, viene di seguito riportata una descrizione per ciascun procedimento in base all'anno in cui si relativa delibera conclusiva:

- con riferimento ai procedimenti per pratiche commerciali scorrette presso AGCM si segnalano due delibere conclusive dei procedimenti di seguito indicati. PS 10888, relativo alla presunta attivazione di servizi non richiesti, concluso senza irrogazione della sanzione. PS 12231, relativo all'ingannevolezza della comunicazione su canale web dell'offerta della telefonia fissa "TIM Magnifica", concluso con l'irrogazione di una sanzione di 1 milione di euro;
- con riferimento ai procedimenti Antitrust presso AGCM non si segnala alcuna delibera conclusiva;
- con riferimento ai procedimenti per la tutela del consumatore presso AGCOM si segnalano due delibere conclusive dei procedimenti di seguito indicati. Delibera 91/22/Cons, relativa ai Servizi Premium in abbonamento per la mancata attivazione di strumenti idonei alla raccolta del consenso del consumatore in fase di acquisto, conclusa con l'irrogazione di una sanzione di 754 mila euro. Contestazione 2/21/DRS per omessa comunicazione preventiva di un'offerta di rete fissa, concluso con l'irrogazione di una sanzione di 40 mila euro (Delibera n. 192/21/CONS).

Nel 2022 risultano in corso i seguenti procedimenti:

- per pratiche commerciali scorrette presso AGCM il PS 12304 relativo al processo di cessazione del rapporto contrattuale, con conclusione attesa per il mese di marzo 2023, ed il PS 12384 relativo ad una manovra di rimodulazione tariffaria delle offerte mobili, con conclusione attesa per il mese di marzo 2023;
- Antitrust presso AGCM: I857 relativo agli accordi con DAZN, e A556, relativo alla gara CONSIP per i servizi di telefonia mobile;

(5) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

- per la tutela del consumatore presso AGCOM non si segnalano procedimenti pendenti.

Inoltre, con riferimento al procedimento antitrust A514 presso AGCM conclusosi nel 2020, con una sanzione in capo a TIM di circa 116 milioni di euro, si segnala che TIM ha impugnato dinanzi al Tar Lazio il provvedimento finale contestando sia la liceità delle condotte contestate da AGCM sia, in ogni caso, la quantificazione della sanzione irrogata. Con sentenza 1963/22 del 28 febbraio 2022 il ricorso è stato respinto dal TAR. TIM ha tuttavia proposto appello dinanzi al Consiglio di Stato la cui udienza di discussione è fissata per il 25 maggio 2023. Con riferimento al procedimento istruttorio antitrust I850 presso AGCM concluso nel 2022 con l'assunzione di impegni da parte di TIM, si segnala che Open Fiber ad aprile 2022 ha impugnato dinanzi al Tar Lazio, previa richiesta di adozione di misure cautelari, il provvedimento finale dell'AGCM che ha reso obbligatori gli impegni proposti da TIM, che secondo la ricorrente non sarebbero idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali. Ad esito dell'udienza cautelare del 1° giugno 2022, il TAR ha rigettato la richiesta di Open Fiber e fissato il merito al 25 gennaio 2023; a seguito di tale udienza si è in attesa della decisione.

Nel corso del 2022 il Garante per la protezione dei dati personali non ha condotto presso TIM S.p.A. alcuna attività ispettiva né ha adottato alcun provvedimento sanzionatorio considerato “material” (ovvero di importo superiore ad un milione di euro). Negli ultimi 3 anni, il Garante per la protezione dei dati personali ha adottato nei confronti di TIM S.p.A. un unico provvedimento prescrittivo e

sanzionatorio “material”: Provvedimento 7/2020 del 15 gennaio 2020. Tale Provvedimento ha riguardato essenzialmente le attività legate al telemarketing nei confronti della clientela consumer; ulteriori tematiche prese in considerazione riguardavano la gestione di alcune applicazioni, il programma TIM Party, i data breach, la conservazione dei dati dei clienti OLO (Other Licensed Operators). L'importo complessivo della sanzione è stato di 27,8 milioni di euro, di cui TIM S.p.A. ha pagato euro 13,9 milioni di euro, avendo chiuso la controversia senza fare ricorso ai sensi della legislazione vigente in Italia mediante il pagamento, entro il termine di 30 giorni, dell'importo pari alla metà della sanzione comminata. Inoltre, in ottemperanza al dispositivo del Garante, TIM S.p.A. ha attuato le prescrizioni del provvedimento, soprattutto riguardo al miglioramento dei processi di telemarketing ed al sistema dei controlli interni, nel rispetto delle scadenze definite dal Garante Privacy.

Per completezza si rappresenta che negli anni 2022, 2021 e 2020 ci sono stati altri provvedimenti sanzionatori verso TIM S.p.A. di importi “not material”.

Nell'ultimo triennio, il Garante per la protezione dei dati personali non ha adottato alcuna sanzione nei confronti delle altre società della BU Domestic, sulle quali è stato svolto il processo di raccolta delle informazioni.

**[GRI 2-27c]** Il provvedimento adottato dal Garante per la protezione dei dati personali verso TIM S.p.A. nel 2020 è considerato “material” (ovvero di importo superiore ad un milione di euro); negli anni 2021 e 2020 ci sono stati altri provvedimenti di alcune decine di migliaia di euro.

Nel triennio 2020-2022 non sono state corrisposte sanzioni tributarie relative alla BU Domestic superiori a 100.000 euro.

**[GRI 2-27d]** Per completezza informativa sono stati riportati tutti i procedimenti conclusi davanti all'AGCM ed all'AGCOM.

**[GRI 2-27a] [GRI 2-27b]** Nella BU Brasile, nel corso del 2022, in base alla normativa locale, non ci sono state denunce riguardanti violazioni della privacy e/o perdita di dati dei clienti.

In Brasile, il Responsabile della protezione dei dati (DPO) non è venuto a conoscenza di alcun reclamo specifico relativo alla violazione della privacy e/o alla perdita di dati dei clienti. Nel 2022 TIM S.A. ha ricevuto più di 600 richieste da parte dei clienti in merito ai diritti dei titolari. Tra le richieste di diritti alla privacy ricevute finora, le più frequenti riguardano:

- diritto di accesso;
- richiesta di cancellazione dei dati;
- richiesta di interruzione dei messaggi pubblicitari.

## GRI: 2-28 Appartenenza ad associazioni

**[GRI 2-28a]** ETSI (European Telecommunications Standards Institute), principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni.

GSMA (Global System for Mobile Communications Association), di cui fa parte anche TIM S.A., associazione internazionale che raccoglie i principali operatori di telefonia mobile e sviluppa studi sul contributo positivo della tecnologia nella riduzione delle emissioni di gas serra e nel raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Open-es, alleanza di sistema che ha l'obiettivo di rilevare le performance di sostenibilità dei propri fornitori, rafforzare il processo di qualificazione con standard ESG di mercato e costruire percorsi condivisi di crescita.

JAC (Joint Audit Cooperation) TIM è tra i fondatori dell'associazione internazionale di operatori di telecomunicazioni che verifica, valuta e sviluppa l'implementazione della sostenibilità nella supply chain dell'industria delle tecnologie di comunicazione dell'informazione.

Ecorating: consorzio composto da operatori di TLC internazionali che valuta l'impatto ambientale degli smartphone per aiutare i clienti a fare scelte sostenibili ed incoraggiare i fornitori a ridurre l'impatto ambientale dei loro device.

Parks Liberi e Uguali: associazione che riunisce i datori di lavoro per lo sviluppo di strategie e pratiche Diversity & Inclusion con focus prevalente sull'area legata all'orientamento sessuale e all'identità di genere.

Valore D: associazione di imprese in Italia che dal 2009 è pioniera sui temi di equità di genere e di cultura dell'inclusione.

Inoltre, in Brasile, TIM S.A. ha ruoli nella governance di:

ABR-[www.abrtelecom.com.br](http://www.abrtelecom.com.br)

Conexis-[www.conexis.org.br](http://www.conexis.org.br)

Telebrasil-[www.telebrasil.org.br](http://www.telebrasil.org.br)

ConectarAgro-[www.conectaragro.com.br](http://www.conectaragro.com.br)

## GRI: 2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

**[GRI 2-29a.i]** Nel 2022 la BU Domestic ha identificato otto categorie principali di stakeholder con ognuna delle quali sono state impiegate differenti modalità di ingaggio:

1. Persone di TIM e Sindacati
2. Comunità finanziaria
3. Clienti
4. Business community di settore
5. Enti ed Istituzioni
6. Business partner
7. Società civile
8. Media

La BU Domestic rivede con cadenza annuale la lista degli stakeholder per stare al passo con le evoluzioni dell'organizzazione e del mercato. Nell'identificare e coinvolgere gli stakeholder, TIM segue lo standard globale AA1000SES, il più ampiamente applicato in tale ambito.

**[GRI 2-29a.ii]** Come Azienda fortemente integrata nel territorio e nel tessuto sociale ed economico-produttivo, la BU Domestic ritiene fondamentale avere una relazione costante con i propri stakeholder, ovvero con tutte le persone e le organizzazioni che a vario titolo sono coinvolte nelle attività dell'Azienda. Attraverso le attività di consultazione, dialogo, informazione e partnership, TIM ha modo di mantenere aggiornata la comprensione delle loro attese ed al contempo avere una visione prospettica delle possibili evoluzioni di scenario.

**[GRI 2-29a.iii]** Lo standard di engagement utilizzato (AA1000SES), nell'ottica di miglioramento continuo, prevede un modello circolare che parte dal definire gli obiettivi del coinvolgimento e arriva con il tradurre in azioni quanto emerge dal confronto con gli stakeholder. Di seguito le modalità principali di coinvolgimento nella BU domestic:

- Dipendenti. Survey – su base volontaria - a tutta la popolazione aziendale. Incontri con organizzazioni sindacali. Canale intranet con oltre 16 milioni di visualizzazioni. Nel 2022 sono state pubblicate 190 news che hanno generato 3.710 commenti;
- Clienti. Si rimanda alle informazioni riportate successivamente e al tema materiale “Interazione con i clienti e trasparenza dei servizi” del presente rapporto;
- Fornitori e Business Partner. Il portale Vendors Hub in cui sono presenti le informazioni utili e la documentazione per sviluppare le opportunità di business e migliorare l'efficacia della relazione. Inoltre, nel 2022 sono state organizzate attività di formazione sulla piattaforma Open-es per stimolare il percorso per la creazione di una supply chain sostenibile;

- Istituzioni locali, nazionali e sovranazionali, gli Enti Regolatori e le Autorità di Vigilanza. Incontri, partecipazione a tavoli di lavoro, protocolli di intesa;
- Comunità Finanziaria. Trimestralmente il Gruppo TIM presenta i principali risultati e pubblica le relative relazioni finanziarie;
- Media. Sono costantemente informati circa le principali attività e risultati economici e finanziari del Gruppo: nel 2022 sono stati emessi 300 comunicati stampa in Italia e 285 in Brasile;
- Comunità Civile. Protocolli di intesa, tavoli di lavoro, survey.

Per quanto riguarda i clienti, TIM conferma la strategia fortemente orientata alla digitalizzazione ed innovazione, proponendo i suoi canali di digital caring dedicati ai già clienti e ai prospect che ricevono risposte personalizzate e veloci.

Nel 2022 TIM ha gestito circa 276 mila conversazioni di caring tra la pagina pubblica ed i messaggi privati di facebook e twitter, circa 221 mila segnalazioni nell'area privata MyTIM e gestito circa 4,2 milioni di conversazioni di instant messaging di cui 83% tramite la chatbot Angie e 17% con operatore telefonico. Inoltre, attraverso il canale whatsapp (human e bot) sono state gestite 390 mila conversazioni. Oltre al canale whatsapp, anche nel 2022 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, avviato nel 2014, 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.

TIM S.p.A. ha adottato un modello di presidio e miglioramento della qualità e customer experience (esperienza del cliente) con presidi dedicati alla definizione ed evoluzione dei customer journey, per definire i piani di miglioramento e dare valore ai propri clienti.

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.

L'indicatore per il 2022, per la clientela consumer è pari a 75,02, rispetto al 74,29 del 2021<sup>(6)</sup>.

Per i temi relativi alle Relazioni con le Associazioni dei consumatori si veda quanto riportato nell'ambito GRI 3 del presente rapporto.

In Brasile, TIM S.A. orienta le proprie azioni di coinvolgimento e di relazione con i suoi principali pubblici sulla base dell'engagement policy, che fornisce un insieme

(6) Dato aggiornato sulla base dei ricavi dell'anno di riferimento.

di principi che cercano di valorizzare il dialogo e la comunicazione trasparente per costruire legami di qualità, relazioni solide ed etiche. Nel costruire la propria agenda ESG e la matrice di materialità, TIM S.A. segue queste linee guida per dialogare con i propri stakeholder. Il processo annuale di preparazione della matrice di materialità prevede la consultazione degli stakeholder esterni e interni della Società: questo processo consente la revisione periodica delle strategie ESG di TIM in Brasile, per il miglioramento continuo delle pratiche e degli impegni dell'Azienda.

Nel 2022 TIM S.A. ha rivisto la matrice di materialità alla luce delle nuove tendenze che considerano gli impatti finanziari e socio-ambientali (la cosiddetta doppia materialità), in linea con gli Universal Standard della Global Reporting Initiative. Con il supporto di una società di consulenza specializzata in questa attività, la costruzione della nuova matrice si è articolata in cinque fasi:

- Definizione: scopo, ambito e strumenti da utilizzare;
- Identificazione: mappatura degli stakeholder e affinamento dell'elenco dei temi;
- Definizione delle priorità: indagine sulle prospettive di impatto socio-ambientale e finanziario;
- Analisi: verifica dei risultati, elaborazione della matrice di materialità e raccomandazioni;
- Convalida: approvazione degli argomenti e delle raccomandazioni da parte dei vertici aziendali.

Dopo aver definito gli ambiti e identificato gli stakeholder, sono stati riportati i venti temi, sei sull'asse ambientale, sei sull'asse sociale e otto sulla governance.

Nella definizione delle priorità, TIM S.A. ha suddiviso 3 ambiti:

- Valutazione degli impatti socio-ambientali tramite la realizzazione di cinque interviste e cinque consultazioni online con esperti esterni e un focus group con 12 dipendenti TIM S.A.
- Valutazione degli impatti finanziari tramite interviste individuali con sei vicepresidenti di TIM S.A., uno specialista esterno oltre a consultazioni online con sette dirigenti dell'Azienda, otto specialisti del mercato finanziario e due rappresentanti di TIM Italia.
- Percezione della rilevanza tramite 1.000 consultazioni online in cui i partecipanti hanno indicato la loro percezione dei cinque argomenti più rilevanti per TIM; le consultazioni hanno coinvolto vari stakeholder tra cui: dipendenti, clienti, fornitori, startup, hub e partecipanti ai progetti dell'Istituto TIM.

Tutti i risultati ottenuti sono stati analizzati e le informazioni raccolte sono state convalidate con il Top Management dell'Azienda. Alla fine del processo, sono stati identificati otto temi materiali per il TIM S.A.

## GRI: 2-30 Contratti collettivi di lavoro

**[GRI 2-30]** Tutti, quindi il 100%, dei lavoratori del Gruppo TIM, sono coperti da accordi di contrattazione collettiva.

Tutti i lavoratori sono coperti da contratti collettivi di lavoro stipulati tra la parte datoriale e le organizzazioni sindacali: a tutto il personale è garantita la possibilità di partecipare alle assemblee sindacali, in termini di ore di permesso retribuito e di spazi aziendali ovvero strumenti informatici 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. La disciplina di riferimento, tra l'altro, specifica le modalità di fruizione dei diritti e stabilisce gli organi di controllo per il loro rispetto.

**[GRI 2-30a]** 100% Gruppo TIM.

**[GRI 2-30b]** A tutti i dipendenti si applica la contrattazione collettiva di riferimento.

## GRI 3 - Temi materiali

**GRI 3-1** | Processo per determinare i temi materiali

**GRI 3-2** | Elenco dei temi materiali

**GRI 3-3** | Gestione dei temi materiali

## Processo per determinare i temi materiali

**[GRI 3-1a.i]** Nel corso del 2022, in accordo con le più recenti disposizioni degli standard internazionali della Global Reporting Initiative, TIM ha adottato il criterio della rilevanza d'impatto valutando l'impatto effettivo o potenziale che il Gruppo può generare per ciascun tema sulla società e sull'ambiente circostante.

I temi sono stati preliminarmente selezionati attraverso una piattaforma di analisi che, in tempo reale, raccoglie e analizza un numero consistente di fonti documentali di settore e di ogni organizzazione rilevante per il nostro business e monitora i principali social media, garantendo una base informativa solida e aggiornata. In questa fase è stata effettuata inoltre una prima analisi del rischio per assicurarsi che non siano stati tralasciati temi considerati rilevanti dal sistema di risk management in relazione alle tematiche ESG.

Per ciascun tema, così mappato, sono stati identificati gli impatti (negativi o positivi, effettivi o potenziali) che il Gruppo può avere sull'economia, sull'ambiente circostante e sulle persone, analizzando le attività del Gruppo, le sue relazioni di business e i possibili effetti generati o indotti direttamente o indirettamente. Il Top Management ha identificato i principali stakeholder di riferimento per avviare l'attività generale di ingaggio utilizzata per valutare gli impatti associati ai temi potenzialmente rilevanti.

Sulla base dello standard Accountability AA100SES, i top manager hanno espresso una valutazione qualitativa sulla rilevanza della relazione con ciascuna categoria di stakeholder in termini di "dipendenza", "influenza" e "urgenza" con una scala di valori compresi tra 0 (non rilevante) e 5 (estremamente rilevante).

**[GRI 3-1a.ii]** L'analisi è stata svolta con il coinvolgimento diretto sia degli stakeholder che del Top Management di TIM, ai quali è stato chiesto di valutare la rilevanza per TIM dei temi materiali in base all'impatto.

Gli stakeholder esterni ed interni sono stati ingaggiati al fine di chiedere loro di esprimere una valutazione d'impatto per ciascun tema, utilizzando un criterio di misurazione qualitativo con una scala di valori compresi tra 0 (non impattante) e 5 (estremamente impattante) per poi qualificare i temi, in funzione della loro rilevanza, in temi per i quali è richiesto un posizionamento di eccellenza, temi per i quali intervenire in modo mirato su aspetti peculiari e di interesse per TIM, e temi da osservare costantemente per valutare le possibili evoluzioni.

I temi materiali sono stati consolidati sulla base delle risultanze opportunamente pesate dell'analisi documentale, dei risultati della survey e dell'ascolto degli stakeholder attraverso i canali media. I temi materiali sono stati infine validati anche a valle di un'analisi di sensibilità che ha verificato se e come variesse la materialità dei temi al variare dei pesi attribuiti alle fonti utilizzate. Infine, è stato verificato che tra i temi materiali individuati ricadessero i rischi di livello medio/alto presidiati in ambito risk management. La sintesi della visione aziendale e degli stakeholder esterni ha restituito una lista di temi in ordine di rilevanza d'impatto.

**[GRI 3-1b]** È stato coinvolto un campione significativo dei rappresentanti di tutte le categorie di stakeholder e del Top Management del Gruppo in una survey volta a identificare e misurare gli impatti associati a ciascun tema. Le risposte degli stakeholder esterni sono opportunamente pesate in base alla rilevanza della categoria espressa dal Top Management.

Il processo si è svolto in costante interazione con la funzione aziendale di risk management e l'impiego di una base informativa costantemente aggiornata sia in relazione alle fonti documentali che in relazione ai media quale fonte di ascolto degli stakeholder.

## Elenco dei temi materiali

**[GRI 3-2a]** L'analisi di materialità 2022 ha portato ad identificare 16 temi materiali. Di seguito l'elenco dei temi materiali ordinati per rilevanza di impatto con l'evidenza del tipo e dell'intensità dell'impatto.

Temi Materiali 2022	Livello di impatto	Tipo di impatto
Privacy e cybersecurity		- Potenziale
Inclusione digitale		+ Effettivo
Infrastrutture e tecnologie emergenti		+ Effettivo
Interazione con i clienti e trasparenza dei servizi		+ Effettivo
Salute e sicurezza dei dipendenti		- Effettivo
Sviluppo e motivazione dei dipendenti TIM		+ Effettivo
Cambiamenti climatici		- Effettivo
Transizione energetica		+ Potenziale
Gestione del contesto giuridico e normativo		- Potenziale
Parità di retribuzione e di opportunità		- Potenziale
Relazioni con la comunità e gli stakeholder		+ Effettivo
Resilienza ai rischi fisici, di salute pubblica e sociopolitici		+ Effettivo
Catena di approvvigionamento sostenibile		+ Effettivo
Difesa dei diritti umani		- Potenziale
Cyberbullismo, pedopornografia, gioco d'azzardo online		- Potenziale
Economia circolare e produzione di rifiuti		- Potenziale



**[GRI 3-2b]** Nel 2022 non si sono rilevate variazioni sostanziali rispetto al precedente esercizio anche se l'aggiornamento degli Standard GRI, che prevede l'analisi dei temi in relazione alla loro rilevanza di impatto verso l'esterno, ha richiesto una qualificazione più dettagliata dei temi, portandoli dai 12 del 2021 ai 16 attuali. A titolo esemplificativo citiamo il tema 2021 "Lavoro e capitale umano" che nel 2022 è stato declinato in "Salute e sicurezza dei dipendenti" e "Sviluppo e motivazione dei dipendenti TIM"; così anche "Economia circolare e produzione di rifiuti" è stato scorporato dal tema "Cambiamenti climatici" che nel 2021 si connotava con accezione più ampia. Si cita infine il tema "Resilienza ai rischi fisici, di salute pubblica e sociopolitici" non presente nel 2021 in quanto considerato trasversale su vari temi, soprattutto in relazione alla gestione Covid-19.

## Gestione dei temi materiali

### Privacy e cybersecurity

**[GRI 3-3a]** Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime

L'interruzione o la vulnerabilità dei sistemi informativi e delle reti di TIM a causa di violazioni della sicurezza, che potrebbero interrompere le attività core o portare all'accesso accidentale o illegale, alla distruzione, all'alterazione o alla divulgazione di dati protetti, possono generare un impatto negativo sulla privacy delle persone e sulla sicurezza informatica dei dati e delle informazioni.

**[GRI 3-3b]** Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business

L'Organizzazione potrebbe essere coinvolta negli impatti negativi attraverso le proprie attività core.

**[GRI 3-3c]** Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale

Il rispetto della normativa in materia di privacy, la tutela della sicurezza informatica e gli impatti negativi potenziali correlati, sono una priorità per TIM.

Per quanto riguarda in particolare il tema privacy, TIM si è dotata sin dal 2003 di un Modello operativo articolato a presidio della corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali a livello di Gruppo. Con tali propositi, 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, in linea con le previsioni del General Data Protection Regulation (GDPR) in Italia, e della General Data Protection Law (LGPD nell'acronimo portoghese), per quanto riguarda la BU Brasile.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante privacy è assicurato dalla Funzione Privacy tramite il costante studio ed interpretazione delle norme ed il successivo aggiornamento delle normative e policy di Gruppo e di procedure su ambiti specifici. 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.

In ambito sicurezza informatica, la Funzione Cyber Security assicura il monitoraggio della sicurezza della rete pubblica di telecomunicazione, dei data center e della rete e gestisce, in raccordo con le funzioni preposte, gli incidenti di sicurezza ICT. Con tali finalità, il Gruppo TIM si è dotato di un articolato corpus normativo costituito da Procedure e Politiche in materia di governance sulla cybersecurity, monitoraggio, gestione degli incidenti di sicurezza informatica e crisis management.

Inoltre, al fine di andare oltre il normale recepimento della normativa nella gestione dei temi legati alla tutela della privacy e alla sicurezza informatica e generare valore in tal senso, alcune funzioni e/o società del Gruppo con un impatto rilevante sugli stakeholder hanno conseguito e/o confermato certificazioni in linea con le principali norme ISO in materia (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 27035).

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

In funzione al tema materiale Privacy e cybersecurity, TIM si è impegnata a svolgere molteplici azioni inerenti alla prevenzione e alla mitigazione degli impatti negativi ad esso associati. A tal riguardo, la BU Domestic ha intrapreso le seguenti azioni:

- adeguamento del Modello operativo privacy in linea con il principio della privacy-by-design, che ha comportato aggiornamento dei Registri delle attività del trattamento, la creazione di una heat map sulla base del calcolo

del rischio privacy associato ad ogni trattamento e l'introduzione di nuovi strumenti informatici, tra cui quello per la gestione delle Informative e quello per la gestione dei citati Registri, i quali consentono l'integrazione delle informazioni gestite;

- attività di presidio del Data Protection Officer (DPO) utili a garantire la conformità alla normativa privacy, le quali hanno assicurato sia la consulenza e il supporto specialistico alle Funzioni aziendali / Società del Gruppo per il corretto trattamento dei dati personali nei processi aziendali mediante il significativo supporto specialistico fornito dalla Funzione Privacy nella redazione dei contratti con clienti e fornitori, sia i pareri in merito alle valutazioni d'impatto privacy (PIA), finalizzate ad aiutare a valutare il rischio per i diritti e le libertà delle persone interessate;
- azioni necessarie per dare riscontro alle molteplici richieste dei clienti, quali, ad esempio, volte a conoscere i dati personali di TIM e ad esercitare altri diritti privacy;
- azioni necessarie per dare esito alle richieste del Garante privacy;
- attività di gestione degli incidenti di sicurezza IT, al fine di rilevare gli eventi che potrebbero comportare le violazioni di sicurezza informatica sugli Asset ICT, contenere le possibili conseguenze negative rilevanti, migliorare le condizioni generali di sicurezza e ristabilire i livelli di sicurezza precedentemente definiti, contribuendo al processo di revisione del Sistema aziendale di gestione della sicurezza delle informazioni;
- attività di ricerca e innovazione per la cybersecurity e, più in generale, per la sicurezza delle informazioni e delle reti;

- realizzazione di campagne di valutazione e prova su soluzioni di sicurezza innovative per incrementare il livello di protezione degli asset aziendali e ampliare l'offerta commerciale della BU Domestic;
- realizzazione di molteplici campagne di security testing con l'obiettivo di valutare il livello e l'adeguatezza, dal punto di vista della sicurezza, di nuovi apparati, strumenti e dispositivi;
- individuazione di diverse nuove vulnerabilità nell'ambito delle attività di testing, penetration testing e vulnerability assessment.

Con riferimento alla BU Brasile, al fine di supportare l'azione del Gruppo in materia di privacy e sicurezza informatica, nel pieno rispetto della Legge Generale sulla Protezione dei Dati Personali (LGPD) e del Sarbanes-Oxley Act, TIM ha dato vita ad una serie di iniziative strategiche:

- ottenimento, nel 2022, della certificazione ISO 27001, come nell'ambito della BU Domestic;
- istituzione della figura del DPO (Data Protection Officer) e del Comitato Privacy, coordinato dall'Amministratore Delegato e con la partecipazione degli amministratori della società;
- aggiornamento delle politiche aziendali sulla privacy e sui cookie, anche al fine di guidare il trattamento dei dati personali da parte dei dipendenti;
- adeguamento di tutti i nuovi contratti e di alcuni stipulati precedentemente all'introduzione della LGPD, al fine di includere l'aggiornamento relativo alla protezione dei dati, in particolare per i partner commerciali;
- adempimento delle richieste di diritti dei titolari, prevedendo anche l'appalto

di uno strumento digitale per il rispetto e la gestione degli stessi diritti e l'assegnazione di un team di conformità, con la finalità di condurre le misure necessarie alla conformità con la nuova legge e alla gestione delle richieste di diritti degli interessati;

- creazione di un flusso di sicurezza interno per incidenti o casi di fuga di dati personali;
- effettuazione di analisi dei rischi di sicurezza informatica, al fine di mitigare le vulnerabilità che potrebbero essere utilizzate per accedere a informazioni riservate;
- erogazione di corsi di formazione di diverso grado a tutto il personale, ai dirigenti e dipendenti strategici e ai fornitori, con l'obiettivo di diffondere le previsioni della LGPD e le best practice in materia di sicurezza e privacy.

**[GRI 3-3d.ii, d.iii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione; / azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli

eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare effettive ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di tenere traccia dell'efficacia delle azioni compiute per prevenire e mitigare gli impatti negativi potenziali, il Gruppo ha elaborato una serie di processi in linea con le principali norme ISO in materia (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 27035). Con riferimento alla privacy la BU Domestic identifica un sistema di controllo basato su tre diversi livelli:

- procedure di autovalutazione periodica;
- verifiche a campione svolte dalle competenti funzioni centrali e territoriali sulla base di procedure e metodologie definite;
- controlli di secondo livello, i quali pianificati ed identificati dalla struttura del DPO in ragione del livello di rischio inerente ai trattamenti.

Inoltre, a valle della rivisitazione dei processi di telemarketing avvenuta nel corso del 2020 e del 2021, sono stati potenziati ed estesi i controlli interni effettuati su tali processi, in coerenza con le prescrizioni del Garante privacy.

Rispetto alla sicurezza IT, in Italia la Funzione Cyber Security conduce il monitoraggio della sicurezza della rete pubblica di telecomunicazione, dei data

center e della rete, il cui processo si inserisce all'interno di un più ampio macro-processo di gestione degli "eventi di sicurezza" e tiene conto dei principi contenuti nelle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni, Business Continuity Management, Crisis Management e violazione dei dati personali.

Per quanto riguarda la BU Brasile, al fine di valutare l'efficacia delle proprie azioni, tramite il Cyber Security Operations Center (CSOC) conduce un monitoraggio costante con riferimento ad una serie di aspetti necessari come quelli relativi alla prevenzione della perdita di dati (DLP), all'autenticazione a più fattori (MFA), alla gestione delle identità e al filtraggio dei contenuti.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

TIM si pone l'obiettivo di diffondere la conoscenza sugli adempimenti privacy, promuovendone l'osservanza, e aumentare la consapevolezza e l'attenzione del personale preposto al trattamento dei dati personali. In questo scenario si inquadra l'attività di formazione in materia. In particolare, con riferimento alla BU Domestic, nel 2022 sono state organizzate dalla Funzione Privacy sessioni di formazione in materia di evasione di richieste relative all'accesso ai dati di traffico conservati per finalità penali (a seguito della modifica normativa di fine 2021 dell'articolo 132 del Codice privacy) e di contattabilità commerciale, ovvero legate al tema dei contatti per finalità commerciali. Rispetto alla BU Brasile, invece, è stata definita una offerta formativa sui contenuti della LGPD e sulle misure di riferimento da adottare in ambito privacy e sicurezza informatica.

Inoltre, al fine di tracciare l'efficacia delle proprie azioni, la BU Domestic monitora volontariamente di anno in anno alcuni indicatori specifici in materia, di seguito illustrati:

- richieste pervenute dal Garante Privacy;
- risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy dei clienti indirizzate al Customer Care di TIM o direttamente al DPO;
- data breach caratterizzati da perdita dei dati dei clienti.

Infine, per quanto concerne la BU Brasile, sono inoltre monitorati indicatori riguardanti le richieste pervenute relative al trattamento dei dati degli interessati e il numero di azioni legali condotte dai clienti nel corso dell'esercizio.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

Nel corso del 2022, adempiendo alla propria attività di formazione, la BU Domestic ha implementato iniziative formative in materia di privacy e in materia di cybersecurity, impattando rispettivamente 801 persone per un totale di 10.424 ore erogate, con riferimento alle nozioni legate alla privacy, e 32.770 persone per un totale di 125.260 ore di formazione erogate, rispetto alle tematiche di cybersecurity.

L'attività di formazione tenutasi dalla BU Domestic in relazione alle tematiche legate alla contattabilità commerciale ha riguardato più nello specifico gli adempimenti di carattere generale previsti dal GDPR e le regole ed istruzioni definite da TIM in conformità alla normativa vigente in materia di contattabilità commerciale, di evasione delle richieste di clienti/prospect<sup>(1)</sup> relative all'esercizio dei diritti privacy e di rilevazione e gestione dei data breach.

(1) Il prospect è una persona che rientra nel target di potenziali clienti dell'azienda; in sostanza, è un "candidato" che, in maniera possibile o probabile, può trasformarsi in cliente.

Per quanto riguarda le iniziative di formazione condotte dalla BU Brasile, sono stati coinvolti il 100% dei dipendenti (nel 2022 pari a 9.395), al fine di sensibilizzarli rispetto alle tematiche inerenti alla protezione dei dati e alla sicurezza informatica. In relazione al monitoraggio annuale degli indicatori adottati dalla BU Domestic, l'efficacia delle azioni intraprese è dimostrata, ad esempio, nella gestione efficace degli incidenti di sicurezza informatica che hanno coinvolto i sistemi TIM della BU Domestic. A tal proposito, 3 incidenti hanno generato un impatto contenuto, 1 solo incidente ha generato un impatto medio/alto; tutti gli altri incidenti sono stati contenuti/mitigati dalle contromisure in essere.

Rispetto al monitoraggio condotto dalla BU Brasile, nel 2022 si evidenzia una diminuzione di oltre il 14% (vs 2021) con riferimento alle richieste pervenute relative al trattamento dei dati degli interessati.

Infine, ulteriore dimostrazione dell'efficacia delle iniziative intraprese dal Gruppo in materia risiede nell'ottenimento, da parte di alcune Funzioni e/o Società del Gruppo con un impatto rilevante sugli stakeholder, di certificazioni in linea con le principali norme ISO in materia (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 27035).

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

L'impegno profuso da parte di TIM nel corso del 2022 in merito all'applicazione costante dei principi e delle policy che regolano il tema identificato, e l'impatto ad esso correlato, ha comportato un continuo miglioramento del sistema di gestione della privacy e della sicurezza informatica del Gruppo.

A tal riguardo, le attività di monitoraggio condotte dal Gruppo nel corso del 2022 hanno permesso di cogliere ogni aspetto critico e al contempo hanno consentito all'Azienda di svolgere valutazioni e azioni con impatto positivo sui propri processi. Infatti, le contromisure poste in essere al fine di prevenire o mitigare gli eventuali impatti negativi collegati al tema, hanno permesso nel corso del 2022 di contenere/mitigare il 99,9% degli incidenti di sicurezza informatica che hanno coinvolto i sistemi TIM della BU Domestic.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

L'analisi di materialità condotta nel 2022 ha evidenziato l'estrema importanza del tema in oggetto, guidando il Gruppo, di conseguenza, verso lo svolgimento di iniziative e identificazione di presidi necessari per l'applicazione delle policy con un maggior grado di impegno e responsabilità.

In tale ottica, durante l'esercizio 2022 la BU Domestic ha preso parte a diversi ulteriori momenti di confronto con i propri stakeholder, finalizzati a implementare le politiche in materia di privacy e di sicurezza delle informazioni e delle reti, attivando anche canali virtuosi di ricerca e innovazione per la cybersecurity. Con riferimento alle attività di engagement strumentali alla ricerca nell'ambito della e-security, risultano rilevanti, ad esempio:

- l'adesione al nuovo Telecommunication Information Sharing and Analysis Center (T-ISAC) che, in forma riservata, raccoglie e diffonde informazioni e raccomandazioni sugli incidenti di sicurezza all'interno della comunità mobile;
- la partecipazione ai lavori del Coordinated Vulnerability Disclosure Subgroup

(CVD) per la condivisione d'informazioni su nuove vulnerabilità e minacce per le reti mobili;

- le attività in ambito 3GPP SA3, ovvero del gruppo di lavoro per la sicurezza e la privacy dei sistemi specificati dal 3GPP;
- il presidio del gruppo di lavoro sulla sicurezza della O-RAN ALLIANCE, alleanza internazionale che ha l'obiettivo di trasformare e innovare le reti di accesso mobili;
- la prosecuzione delle collaborazioni di ricerca attive con il Politecnico di Milano nell'ambito di 2 distinti dottorati di ricerca finanziati da TIM, rispettivamente sui temi del malware e delle analisi di sicurezza su apparati e dispositivi; e il finanziamento di un nuovo dottorato di ricerca, per lo studio sull'utilizzo delle tecnologie di Natural Language Processing (NLP) nel processamento automatico dei report di Cyber Threat Intelligence e l'estrazione dei dati di interesse.

## Inclusione digitale

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

TIM può generare impatti contribuendo allo sviluppo e alla diffusione delle tecnologie utili a colmare il divario digitale, facilitando o fornendo soluzioni hardware, software, contenuti e servizi digitali alle comunità e agli individui che non ne dispongono, e sostenendo lo sviluppo delle competenze necessarie per un uso efficace delle tecnologie.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

La strategia del Gruppo si sostanzia in molteplici azioni e impegni volti alla diffusione di una cultura digitale inclusiva in grado di abilitare l'innovazione e lo sviluppo socio-economico delle comunità. In particolare, l'attività del Gruppo nel settore ICT, grazie alla propria copertura con la banda larga e la propria rete mobile, offre le potenzialità per garantire la partecipazione di tutti alle evoluzioni digitali, garantendo il superamento del digital divide attraverso la definizione di soluzioni tecnologiche e di iniziative tematiche che concorrono alla determinazione di un

futuro che tenga in considerazione le capacità di tutti. Con tali finalità, la BU Domestic ha supportato e sostenuto la proposta della Commissione Europea di adozione del Percorso per il decennio digitale, il quale in grado di fissare traguardi e obiettivi concreti per la trasformazione digitale in Europa al 2030, dando maggiore forza alle imprese e ai cittadini per un futuro digitale incentrato sulla persona, sostenibile e più prospero.

Inoltre, il Gruppo è membro del Telecom Infra Project (TIP), la quale iniziativa internazionale mira a sviluppare soluzioni innovative e sostenibili per espandere le infrastrutture di telecomunicazione in tutto il mondo. Nell'ambito dello stesso progetto, TIM ha contribuito allo sviluppo di soluzioni di telecomunicazione aperte come OOPT (Open Optical Packet Transport), DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway), OpenRAN (Open Radio Access Network) e più recentemente TSS (Total Site Solution) e Open Field Program per il 5G.

In continuità con gli anni precedenti, la BU Domestic è membro attivo della Digital Skills and Jobs Coalition, una piattaforma lanciata dalla Commissione Europea per lo scambio di best practice nel campo delle competenze digitali, che vede la partecipazione di molteplici stakeholder a livello europeo.

Infine, in Italia TIM è impegnata a promuovere la cultura digitale nel paese attraverso practice specifiche in grado di formare e/o aumentare le competenze digitali (upskilling e reskilling) di studenti, insegnanti e lavoratori, con l'obiettivo di garantire una maggiore inclusione sociale e la parità di genere. L'impegno volto a promuovere l'acquisizione e lo scambio di conoscenze con le università, è portato avanti dal Gruppo anche in Brasile, attraverso il proprio programma di open innovation.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

**[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

Il Gruppo è costantemente impegnato nella definizione di azioni volte ad evidenziare, affermare e favorire il proprio commitment in ambito di inclusione digitale, con lo scopo di gestire gli impatti positivi effettivi associati al tema dell'inclusione digitale.

Di seguito si riportano le principali azioni svolte con tale finalità:

- attivazione, a livello di Gruppo, di progetti specializzati e rivolti alla comunità degli studenti universitari volti alla promozione dello sviluppo di un ecosistema in cui aziende e mondo accademico possono contribuire al raggiungimento degli obiettivi di attrattività delle università, competitività delle aziende, occupabilità dei laureati, e alla crescita economica e sociale dei territori – come, ad esempio, le Academy di TIM attive dal 2020 con le principali Università italiane e il Roadshow at Universities attivato in Brasile nel 2022;
- sottoscrizione, da parte della BU Domestic, del Patto UE per le competenze, iniziativa lanciata dalla Commissione UE mirata a incentivare partenariati con tutti gli stakeholder interessati a realizzare azioni concrete per migliorare le competenze e riqualificare le persone in età lavorativa;

- sottoscrizione del DUFA (Digital Upskilling for All) da parte della BU Domestic, progetto europeo volto a promuovere le migliori pratiche di riqualificazione digitale della forza lavoro e renderla in grado di affrontare le sfide di gender, ageing e diversity;
- adesione in Italia al progetto europeo “Digital Volunteers Programme”, che annovera l’impegno nell’accompagnare le PMI nel loro percorso di trasformazione digitale, fornendo la propria mentorship specialistica sull’utilizzo delle nuove tecnologie;
- sviluppo, da parte della BU Domestic, di iniziative immersive ad alto contenuto tecnologico nell’ambito di grandi manifestazioni culturali, attraverso anche una guida costante nell’utilizzo degli eventuali supporti tecnologici adottati;
- ricerca di soluzioni per la connettività rurale flessibile in Brasile, attraverso, ad esempio, la partnership stretta nel 2022 con Engie al fine di implementare una soluzione per la gestione dell’illuminazione pubblica per la città di Petrolina.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell’efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell’efficacia delle azioni;**

In relazione agli impegni e alle azioni volte a gestire gli impatti positivi effettivi associati al tema, il Gruppo TIM monitora costantemente nel corso dell’anno l’efficacia delle stesse adottando specifici processi che prendono in considerazione le performance registrate in materia di inclusione digitale.

In relazione alla BU Domestic, tutti i progetti e le azioni intraprese sono oggetto

di un sistema di monitoraggio in grado di misurarne in termini qualitativi e quantitativi i riscontri ottenuti. Ad esempio, con riferimento alle iniziative condotte con gli studenti, il processo di monitoraggio adottato da TIM in Italia si sostanzia in un sistema definito sulla base delle risultanze di test di ingresso, di test di apprendimento e di colloqui motivazionali, finalizzati a misurare quanto la formazione abbia contribuito a colmare il gap di competenze in ambito digitale. Inoltre, per le differenti iniziative di sensibilizzazione e formazione, la BU Domestic tiene traccia dell'efficacia delle azioni mediante la misurazione delle partecipazioni ai progetti realizzati e l'individuazione della qualità percepita dai fruitori degli stessi. Per misurare quest'ultima, infatti, al termine di ciascuna azione, la BU Domestic ha in primis definito e poi somministrato un questionario di gradimento.

Infine, sia sul territorio italiano che su quello brasiliano, il Gruppo conduce processi di monitoraggio annuali volti ad analizzare e verificare il grado di copertura della propria rete, con lo scopo di ampliarla progressivamente in linea con gli obiettivi assunti in tal senso nell'ambito del proprio Piano Industriale 2023-2025.

#### **[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

Il Gruppo TIM ha definito specifici obiettivi ed indicatori per il monitoraggio degli stessi, in grado di quantificare l'efficacia degli impegni e delle azioni realizzate associate alla gestione attiva degli impatti positivi effettivi in materia di inclusione digitale.

In particolare, il Gruppo ha previsto ambiziosi obiettivi inerenti lo sviluppo della propria rete a banda ultra larga su architettura FTTH (Fiber To The Home) – monitorati costantemente, con lo scopo di portare i servizi di connettività ad alta

velocità su fibra ottica nella gran parte dei territori in cui opera, contribuendo alla digital inclusion geografica:

- in Italia, TIM ha l'ambizione di raggiungere entro il 2025 la copertura FTTH del 48% delle unità immobiliari del Paese.
- in Brasile, TIM ha l'ambizione di raggiungere una copertura FTTH pari a 4.8 (case passate) entro il 2023.

Inoltre, con riferimento ai progetti realizzati rivolti alla comunità di studenti e dei docenti delle scuole superiori, nonché alla comunità degli studenti universitari, la BU Domestic monitora gli indicatori di partecipazione, i quali capaci di determinare il tasso di incremento/decremento della partecipazione alle relative iniziative, e di superamento dei test di apprendimento, nonché il numero di contatti e i risultati dei questionari di gradimento.

Infine, la BU Domestic ha definito ulteriori indicatori capaci di rilevare, monitorare e constatare i risultati e i progressi raggiunti rispetto alle iniziative attivate nell'ambito delle manifestazioni culturali e musicali a cui ha preso parte TIM e rispetto alle iniziative implementate in collaborazione con le scuole, monitorando rispettivamente, ad esempio, il numero di eventi presidiati e gli indicatori relativi al coinvolgimento delle scuole sul territorio italiano.

#### **[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni poste in essere dal Gruppo TIM in materia di inclusione digitale è dimostrata, in primo luogo, attraverso i progressi conseguiti rispetto ai propri target in materia di inclusione digitale:

- con riferimento alla BU Domestic, nel 2022 è stata raggiunta una copertura FTTH pari al 32% delle unità immobiliari del Paese.
- per quanto riguarda la BU Brasile, nel 2022 è stata raggiunta una copertura FTTH >4 (case passate).

Con riferimento agli ulteriori principali indicatori monitorati, rispetto agli indicatori di partecipazione e di superamento dei test di apprendimento, la BU Domestic ha rilevato da un lato un incremento del 2% su base annua delle partecipazioni ai progetti realizzati per la comunità di studenti e docenti delle scuole superiori e per la comunità degli studenti universitari, dall'altro canto ha constatato l'efficienza delle stesse iniziative rilevando una percentuale di superamento dei test di apprendimento superiore al 50%.

Invece, per quanto riguarda gli indicatori monitorati da TIM in Italia per misurare il livello di gradimento dei progetti e il numero di contatti da parte delle aziende agli studenti universitari fruitori, nel 2022 l'Azienda ha rilevato rispettivamente su una scala da 1 a 5 un punteggio  $\geq 3$  nei questionari erogati, nonché un incremento del 2% su base annua di studenti contattati da aziende operanti sul mercato.

#### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Le iniziative realizzate dal Gruppo e gli importanti risultati raggiunti nel corso dell'esercizio, contribuiscono alla crescita digitale dei territori e parallelamente accrescono la consapevolezza di TIM in merito al ruolo cruciale assunto dall'Organizzazione nel perseguimento degli obiettivi nazionali e sovranazionali di inclusione digitale.

Infatti, il Gruppo attraverso il proprio business contribuisce all'inclusione e alla crescita digitale dei territori in cui opera, apprendendo spunti utili dallo svolgimento delle attività quotidiane e impegnandosi in un percorso di miglioramento continuo per la diffusione di connettività ultraveloce, di servizi digitali accessibili e sicuri per la vita quotidiana e il business, per il rafforzamento delle competenze digitali dei cittadini e lo sviluppo delle abilità tecniche e professionali degli stessi. In tale ottica, la consapevolezza che il proprio expertise digitale sia uno strumento essenziale per lo sviluppo personale, sociale e professionale dei cittadini e lavoratori che vivono le comunità in cui TIM è presente, sottolinea l'importanza attribuita al tema e l'impegno mostrato su tali aspetti, e si qualifica come la più importante lezione appresa dalle prassi operative condotte. In tal senso, solo attraverso una cultura diffusa e condivisa sulle competenze digitali, sostenuta dalle azioni del Gruppo, potranno essere affrontate le sfide attuali e future di sviluppo sostenibile e, in particolare, di abbattimento delle barriere digitali sociali e geografiche.

#### **[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il Gruppo TIM porta avanti un dialogo costante con i differenti portatori di interesse, al fine di sviluppare iniziative virtuose volte ad impattare positivamente la diffusione delle competenze digitali e superare ogni forma di barriera sociale e geografica in materia. Tale confronto risulta cruciale per il Gruppo al fine di perseguire i propri obiettivi, e individuare le istanze degli stessi.

In tale ottica, nel corso dell'esercizio la BU Domestic ha realizzato un continuo

engagement in grado di veicolare il miglioramento dell'efficacia delle proprie iniziative realizzate, alcune delle quali per natura nascono dall'interazione con i partner esterni; difatti, proprio attraverso tale impegno nel costante confronto tra le parti, TIM è riuscita ad avviare, sviluppare e contribuire attivamente alla realizzazione dei progetti di inclusione digitale previsti, garantendo ricadute positive associate al tema.

## Infrastrutture e tecnologie emergenti

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

TIM può generare impatti attraverso lo sviluppo di tecnologie digitali come la robotica, l'IoT e l'intelligenza artificiale, grazie anche all'abilitazione di infrastrutture innovative come la fibra ed il 5G, che trasformano le attività aziendali e contribuiscono alla ridefinizione del mercato dei servizi ed alla crescita dell'innovazione.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto.

Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM attribuisce una rilevanza strategica al tema degli investimenti finalizzati al potenziamento delle infrastrutture e all'adozione di tecnologie all'avanguardia, in linea con i trend di settore. L'attività di ricerca e sviluppo di infrastrutture e tecnologie emergenti innovative, di processi e modelli di business è un fattore fondamentale per tenere il passo con le profonde trasformazioni dell'ICT, oltre ad essere un patrimonio necessario e trainante per i clienti con cui il Gruppo opera, contribuendo al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla società dell'informazione e godimento dei relativi benefici.

L'evoluzione tecnologica del Gruppo si basa sul Piano Tecnologico di TIM, parte del Piano Industriale; in particolare, il Piano Tecnologico identifica la strategia tecnologica in termini di linee guida, tecnologie specifiche, roadmap di adozione su un arco pluriennale. Il piano tecnologico triennale costituisce il documento

di riferimento per il Gruppo ed include anche i piani di evoluzione tecnologica delle consociate. Gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi sono declinati su base annuale e definiti in modo da essere oggettivamente misurabili nel rispetto degli standard delle norme sulla qualità (ISO 9001), l'ambiente (ISO 14001) ed i processi operativi dell'innovazione; in generale, i processi di TIM sono basati sullo standard di riferimento eTom del Telemangement Forum<sup>(2)</sup>.

Nel 2022 la BU Domestic ha proseguito nel rafforzamento di un modello di innovazione che fa leva sul concetto di ecosistema, fondamentale per alimentare un circolo virtuoso per lo scouting, l'incubazione e la pianificazione delle iniziative innovative. Questo si concretizza, da una parte, attraverso i labs come centri multi-sito aperti virtualmente e connessi in un ambiente digitale unico e, dall'altro, attraverso la collaborazione con alcuni Atenei di eccellenza.

In tale ottica, nel corso dell'anno la BU Domestic ha intrapreso impegni specifici con l'obiettivo di dar rilevanza al tema di impatto identificato e, implicitamente, per supportare l'innovazione e nel creare una sinergia orientata alla trasformazione digitale della società, la quale attesta TIM come partner di riferimento in Italia.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

**[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

Con riferimento all'impegno messo in campo in Italia da parte di TIM in funzione delle tematiche collegate alle infrastrutture e alle tecnologie emergenti, la BU Domestic ha svolto molteplici azioni con l'obiettivo di attestare, favorire e gestire gli impatti positivi effettivi correlati.

In particolare, nel corso del 2022 la BU Domestic ha introdotto due nuovi progetti:

- implementazione del Progetto Polveri Sottili, all'interno del progetto CTE Next, già intrapreso nel corso degli ultimi anni con il Comune di Torino, insieme ad altri stakeholder tra cui il Politecnico di TO, attraverso cui TIM sta progettando una soluzione volta alla raccolta, diffusione e analisi dei dati dell'inquinamento ambientale attraverso la misura della concentrazione delle polveri sottili nell'aria;
- sviluppo di una piattaforma abilitante la smart mobility in collaborazione con Google Cloud su tecnologia Edge Cloud 5G di TIM, la quale renderà possibile

(2) 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.

lo sviluppo di nuove applicazioni dedicate alle auto connesse e al trasporto intelligente.

In relazione al Progetto Polveri Sottili, nel 2022 TIM ha condotto le seguenti azioni:

- progettazione della soluzione in ambito CTE, sviluppata con la consapevolezza che questa riesca a supportare il Comune di Torino nelle attività di attuazione delle politiche di mitigazione dell'inquinamento da polveri, determinato dal traffico veicolare, tramite l'analisi dati incrociata di polveri sottili e flussi di traffico, e volta al sostegno di nuove politiche di gestione della mobilità cittadina;
- definizione dell'architettura, congiuntamente con altri partner, e sviluppo di moduli della piattaforma TIM per la certificazione della fonte del dato ricevuto tramite connettività 5G (via IoT Blockchain Gateway);
- sviluppo di moduli della piattaforma TIM per la definizione di scenari di supporto alle scelte politiche, con l'ottica di supportare la realizzazione di interventi stradali, come ad esempio le analisi del diverso impatto ambientale dell'utilizzo di rotonde rispetto ad incroci semaforizzati o la localizzazione di nuove piste ciclabili.

D'altro canto, con riferimento alla prima piattaforma in Italia abilitante la smart mobility su tecnologia Edge Cloud 5G di TIM, l'Azienda si è impegnata a svolgere azioni rilevanti al fine di garantire l'attuazione e la gestione dei propri impatti positivi effettivi associati. Di seguito si riporta il dettaglio delle principali azioni svolte:

- definizione della piattaforma volta alla gestione di una mobilità più smart grazie l'utilizzo dell'Artificial Intelligence (AI). Tramite questi meccanismi, la piattaforma sviluppata dalla BU Domestic influenzerà e ottimizzerà i percorsi

dei veicoli e la mobilità in generale, diminuendo i tempi e migliorando le modalità di circolazione con impatti positivi dal punto di vista della sostenibilità;

- definizione di un edge computing in grado di offrire l'opportunità di elaborare i dati in modo più efficiente, vicino ai luoghi di origine, riducendo la quantità di dati trasferiti verso i data center centralizzati e comportando una potenziale riduzione del consumo di energia e delle emissioni di CO<sub>2</sub> associate alla trasmissione dei dati verso i data center centralizzati stessi;
- gestione locale della mobilità, grazie all'integrazione con le applicazioni fornite dai partner del MASA (Modena Automotive Smart Area), ed alla tecnologia di TIM, in funzione della realizzazione di un'infrastruttura di Edge Computing.

#### **[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

##### **[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Nella definizione dei processi utilizzati al fine di monitorare l'efficacia delle azioni riferibili al Progetto Polveri Sottili, TIM ha identificato un processo congiunto tra ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale del Piemonte) e il Politecnico di Torino (POLITO) nell'ottica di comparare i dati rilevati dalla sensoristica del POLITO con quelli rilevati dalle stazioni fisse di ARPA.

Il processo di monitoraggio dell'efficacia delle azioni connesse alla piattaforma abilitante la smart mobility, lanciata nel 2022 da TIM e Google Cloud, invece, è insito all'interno del sistema stesso e nelle azioni condotte dalla BU Domestic, volte a sottolineare l'impatto positivo generato dal progetto. A tal riguardo, il

processo di monitoraggio attraverso cui verificare l'efficacia dell'implementazione della prima soluzione di Edge Computing risiede nello sviluppo della piattaforma stessa. Infatti, quest'ultima consentirà al MASA e all'Università di Modena e Reggio Emilia di provare le nuove soluzioni per le auto a guida autonoma ed assistita nonché le applicazioni di cloud mobility evolute, le quali richiedono una comunicazione dinamica e ultrasicura tra i veicoli e l'infrastruttura stradale e l'integrazione con i sistemi della smart city.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In relazione alle azioni intraprese nel 2022 da parte di TIM in Italia al fine di generare impatti positivi in termini di infrastrutture e tecnologie emergenti, nell'attuazione dei propri progetti l'Azienda ha perseguito specifici obiettivi annuali, monitorandone i progressi raggiunti.

In particolare, nell'ambito dell'impegno volto ad individuare soluzioni tecnologiche innovative per la gestione degli aspetti ambientali, il 2022 ha visto la nascita del Progetto Polveri Sottili - programmando la sua piena realizzazione nel 2023, per il quale, essendo ancora in una fase sperimentale, la BU Domestic ha cercato di perseguire l'obiettivo del Proof of Concept (PoC) che è di validare la soluzione tecnologica E2E basata sulla Blockchain. Trattandosi, dunque, di una soluzione volta alla diffusione e analisi dati dell'inquinamento ambientale attraverso la misura della concentrazione delle polveri sottili nell'aria, sono stati oggetto di monitoraggio e validazione la tipologia di sensori proposta dal Politecnico e la catena sistemistica complessiva, puntando a rendere la soluzione facilmente replicabile in particolar modo nei contesti urbani.

Rispetto alle soluzioni tecnologiche di mobilità intelligente, nel 2022 la BU Domestic si è posta il target di realizzare una piattaforma che abilita la smart mobility su tecnologia Edge Cloud 5G di TIM, con lo scopo di renderla, in funzione al proprio sviluppo, una soluzione scalabile e replicabile per rendere gestibile la diffusione su larga scala della stessa e garantire la sostenibilità della piattaforma di Edge Computing.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

I progressi realizzati nel 2022 dalla BU Domestic rispetto ai propri obiettivi e target, rispettivamente per i due diversi progetti perseguiti durante l'esercizio, hanno evidenziato la capacità e l'importanza attribuita al tema materiale da parte di TIM.

L'efficacia delle azioni intraprese dalla BU Domestic per la gestione degli impatti positivi generati e dei propri obiettivi, nella fattispecie del Progetto Polveri Sottili, è dimostrata dalla maturità raggiunta rispetto allo sviluppo del sistema definito, il quale ha la capacità di abilitare nuove politiche di gestione della mobilità cittadina, tramite i processi di post-elaborazione dei dati raccolti relativi alla concentrazione delle polveri sottili nell'aria. Nello specifico, nel 2022 sono stati validati sia l'approccio metodologico sia la soluzione tecnologica E2E.

Con riferimento alle soluzioni di smart mobility, nel 2022 in Italia TIM in partnership con Google Cloud ha lanciato la piattaforma per l'abilitazione della smart mobility su tecnologia Edge Cloud 5G, conseguendo il proprio scopo di rendere la piattaforma una soluzione, in termini tecnologici, scalabile e replicabile. Infatti,

le competenze impiegate nella progettazione dell'infrastruttura di Edge hanno permesso di dispiegare la tecnologia secondo tali ambizioni.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Le progettualità individuate e i progressi raggiunti rispetto alle stesse, hanno permesso al Gruppo di rafforzare le proprie consapevolezza in merito all'importanza, per realtà come quella di TIM, di prevedere un investimento continuativo in soluzioni smart e ad alto contenuto di innovazione, in un'ottica di looking forward.

Con riferimento al 2022, se da un punto di vista la BU Domestic è riuscita a dar seguito al proprio impegno nell'aggiornamento e nell'acquisizione di esperienza nell'ambito inerente il monitoraggio ambientale, adottando tecnologie innovative, come la Blockchain, per la certificazione dei dati raccolti (Progetto Polveri Sottili), dall'altro è stata in grado di definire una soluzione capace di rendere possibile la creazione di un ecosistema di attori e partner per la realizzazione di applicazioni e use case automotive abilitati all'Edge Cloud (piattaforma di smart mobility).

Infatti, si comprende che per TIM il continuo aggiornamento delle soluzioni sviluppate e l'impiego di un notevole effort in tali ambiti, risulti essere una condizione necessaria al fine di gestire in maniera proattiva gli impatti positivi effettivi associati alla tematica stessa.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Lo sviluppo delle azioni compiute nel corso del 2022 in ambito infrastrutture e tecnologie emergenti da parte del Gruppo ha mostrato l'importante ruolo che assume il continuativo confronto con gli stakeholder nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Infatti, attraverso un costante confronto con gli stessi, in Italia TIM è riuscita a dar seguito alle proprie iniziative e al contempo è stata in grado di sviluppare importanti sinergie; basti pensare ai notevoli progressi e obiettivi che la BU Domestic ha raggiunto e traguadato sia nell'ambito del Progetto Polveri Sottili che nello sviluppo della piattaforma di smart mobility. Il tutto reso possibile grazie al confronto continuativo con gli stakeholder e allo sviluppo delle collaborazioni tra TIM, Politecnico di Torino, Fondazione LINKS, CSI, UNITO, 5T, Arpa e Comune di Torino nell'ambito del Progetto Polveri Sottili, nonché delle cooperazioni tra la BU Domestic e il MASA, con particolare riferimento all'Università di Modena e Reggio Emilia, per quanto riguarda il dispiegamento delle soluzioni di smart mobility su infrastruttura Edge Cloud 5G.

**Interazione con i clienti e trasparenza dei servizi**

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Il modo in cui TIM si relaziona e comunica con i propri clienti - in termini di ascolto

delle esigenze, di offerta di servizi di qualità, di risoluzione delle controversie, di informazioni chiare e trasparenti durante le transazioni commerciali - nonché il modo in cui promuove i modelli più sostenibili di consumo e di accesso a prodotti e servizi senza discriminazioni può avere un impatto sul loro grado di soddisfazione.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Nell'attuale contesto di business e in coerenza alla strategia aziendale, tutta

l'Organizzazione è orientata al miglioramento della customer experience, sempre più una leva centrale per competere e conquistare la leadership del mercato. In Italia, TIM si impegna in maniera costante sia nel migliorare gli standard qualitativi e di compliance normativa relativamente a tutti i materiali contrattuali e di comunicazione pubblicitaria dei servizi offerti ai consumatori, sia ad adottare un modello di presidio e miglioramento della qualità e della customer experience con presidi specifici dedicati alla definizione ed evoluzione dei customer journey nella logica di "quality by design", provvedendo a gestire con efficacia anche i contenziosi. La trasparenza, la semplicità ed il rispetto del cliente sono elementi fondanti per offrire una customer experience d'eccellenza.

Inoltre, al fine di focalizzare al meglio le esigenze dei clienti, all'interno del Gruppo definisce delle practice tecnologiche e di competenze costituite per filoni di business omogenei: cloud (Noovle), IoT/ digital Identity (Olivetti-Trust Technologies), Cybersecurity (Telsy). Così facendo, TIM Enterprise garantisce omogeneità di accesso e di erogazione della qualità dei servizi a tutti i clienti a portafoglio offrendo la possibilità di negoziare e personalizzare soluzioni e standard contrattuali. Al contempo, in Italia TIM si impegna anche nel garantire specifici Livelli di servizio definiti a livello contrattuale nonché nell'erogazione di servizi di monitoraggio e assistenza.

Infine, in relazione al tema in oggetto, al fine di garantire una gestione efficace degli impatti collegati, alcune funzioni e/o società del Gruppo con un impatto rilevante sugli stakeholder hanno conseguito e/o confermato certificazioni in linea con le principali norme ISO in materia quali ISO 9001 e ISO 22301, nonché ISO 14001, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

**[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

In Italia, TIM ha realizzato una serie di interventi volti a gestire gli impatti positivi effettivi, rivolti sia alla clientela Small Business sia alla clientela Consumer. Si riportano di seguito le principali azioni in ambito:

- aggiornamento delle comunicazioni ai clienti più complete, coerenti, immediatamente riconducibili all'Azienda ed omogenee nello stile e nel layout;
- introduzione di iniziative volte a facilitare l'interazione tra i clienti Small Business e TIM attraverso i canali digitali, potenziando le funzionalità di self caring e senza eliminare l'human touch. In maniera analoga, con riferimento al sito web di TIM, la BU Brasile ha sviluppato una nuova esperienza di navigazione da tastiera conforme agli standard di accessibilità delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), migliorando i tempi di caricamento delle pagine più visitate, al fine di intensificare l'esperienza dell'utente e facilitare l'accesso ai contenuti del Portale nei motori di ricerca;
- completamento delle funzionalità self sull'app dedicata ai clienti all'interno delle iniziative di digital caring. Rispetto al tema dell'app dedicata ai clienti,

importanti evoluzioni sono state introdotte anche dalla BU Brasile, attraverso l'adozione di nuovi controlli operativi, un nuovo processo di test per diventare più stabile, l'introduzione di nuove funzionalità e di un nuovo approccio per aumentare il gradimento dell'applicazione sugli app store;

- gestione in maniera centralizzata delle comunicazioni inviate via sms e/o e-mail e introduzione del nuovo canale Twitter "TIM4UAngie";
- definizione cadenzata della fattura dei clienti Small, espressa mensilmente e in linea alla fattura dei clienti Consumer, coerentemente alla comunicazione dell'offerta e alla sottoscrizione del contratto;
- introduzione di un'attività continuativa di revisione della modalità di esposizione del canone della prima fattura per la clientela Consumer, con l'obiettivo di rendere la lettura più chiara e trasparente;
- prosecuzione delle campagne di caring rivolte ai clienti Small Business per la gestione di eventuali problematiche amministrative manifestate dai clienti stessi, al fine di prevenire l'insoddisfazione in occasione del ricevimento della fattura;
- ampliamento dell'offerta "TIM UNICA", al fine di offrire ai clienti Consumer un'offerta completa e capace di coprire ogni esigenza, nonché creazione del nuovo portafoglio d'offerta "TIM WIFI POWER" e "TIM 5G POWER" con l'obiettivo di garantire la migliore connettività dati e l'assistenza dedicata.

Inoltre, la BU Domestic ha posto in essere una serie di ulteriori azioni ad impatto positivo sulla clientela, delle quali si riportano di seguito le principali:

- aggiornamento verso il cliente delle attività di diagnosi/ripristino con comunicazione della prevista risoluzione;

- avvio del Crisis Team con eventuale partecipazione del cliente per la gestione dei casi più critici;
- introduzione della possibilità di restituire il modem in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza delle rate dello stesso;
- data indicazione alle Funzioni commerciali e di Comunicazione sui testi e sulla rappresentazione grafica del materiale promozionale relativo alle offerte Premium, Executive e Magnifica, adeguando tale materiale agli impegni assunti da TIM nei confronti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nell'ambito del procedimento PS12231;
- introduzione di una serie di campagne di awareness che accompagnano il cliente nelle diverse fasi del customer journey e del suo rapporto con TIM;
- collaborazione e dialogo con le Associazioni del Consumer's Forum e definizione di protocolli d'intesa finalizzati a potenziare il rapporto di fiducia con le Associazioni dei Consumatori e rinnovare la relazione fra TIM e i propri clienti in termini di una sempre maggiore trasparenza, chiarezza e completezza delle informazioni su servizi offerti, novità commerciali, innovazioni tecnologiche e sviluppi di mercato (es. Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva APS, Codacons, Federconsumatori e Udicon);
- revisione del modello di gestione del contenzioso con le Associazioni dei Consumatori, potenziando lo sviluppo di un nuovo processo volto ad accelerare la risoluzione delle controversie e prevenire le azioni conciliative successive.

Infine, con lo scopo di rispondere alla sensibilità sempre più forte di alcuni segmenti di clientela, anche nel 2022 la BU Domestic ha confermato la propria attenzione verso la promozione di modelli più sostenibili di consumo; TIM,

infatti, ha perseguito la vendita di smartphone rigenerati, esclusivamente di Classe A+, riducendo al minimo gli accessori ed i materiali di confezionamento e introducendo l'utilizzo di plastiche riciclate. Parallelamente, la BU Domestic ha portato a termine lo switch off della rete 3G consentendo di concentrare gli investimenti sulle tecnologie 4G e 5G, le quali sono più efficienti dal punto di vista energetico e più performanti in termini di qualità dei servizi offerti ai propri clienti.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di tenere traccia dell'efficacia delle azioni compiute per impattare positivamente i propri clienti, la BU Domestic ha elaborato una serie di processi in linea con le principali norme ISO in materia (ISO 9001, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301), così come la BU Brasile (ISO 9001).

In particolare, in Italia TIM è in grado di erogare elevati livelli di servizio avendo strutturato controlli dei processi interni e adottando soluzioni sottoposte ad una molteplicità di certificazioni:

- certificazioni ISO 9001 (impattante anche la BU Brasile) e ISO/IEC 20000-1 per il controllo della qualità dei processi e dei servizi erogati;
- controlli periodici sui processi sensibili (L.262 e MOG 231);
- in ottica di Business Continuity, laddove necessario, vengono realizzati Piani di continuità operativa (BCP) con successiva certificazione ISO 22301 a cura di ente esterno accreditato.

Inoltre, al fine di monitorare l'effettiva realizzazione degli interventi pianificati nel corso del 2022, in Italia TIM ha redatto e condiviso un piano di miglioramento della customer experience dedicato ai clienti Small con un focus sui segmenti a presidio.

La BU Domestic, in linea con gli esercizi pregressi, ha sviluppato un ampio sistema di ascolto in grado di rilevare la customer experience nei diversi "momenti della verità" dei customer journey e nei diversi touch point. Tra i processi, riveste particolare importanza quello relativo al 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 nei diversi customer journey e touch point. Il monitoraggio del CSI ha conseguito l'attestazione di conformità alla Norma UNI 11098:2003.

Rispetto ai processi adottati al fine di garantire l'ascolto della clientela, strumentale al monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese, la BU Brasile effettua due tipologie di indagini di customer satisfaction:

- l'indagine riguardante i clienti consumer, i clienti propri e i clienti dei concorrenti - condotta ogni mese, con consolidamento dei dati ogni trimestre - che misura l'esperienza, il Net promoter Score e la soddisfazione generale dei clienti nei confronti dell'Azienda e dei suoi punti di contatto;
- la Call Center Transactional Survey, 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 che contattano il call

center di TIM valutano subito dopo il "contatto", tramite IVR (Interactive Voice Response, ovvero la risposta vocale interattiva) o SMS.

### **[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

Per misurare l'efficacia e i progressi delle azioni intraprese, il Gruppo TIM ha definito specifici indicatori. In particolare, la BU Domestic ha adottato il Customer Satisfaction Index, indicatore utilizzato nel sistema d'incentivazione manageriale (Management By Objectives) e collettivo, definendo un obiettivo per il 2022 sul valore di uscita del IVQ pari a 75,63.

Inoltre, in relazione ai propri servizi, l'Azienda in Italia ha adottato KPI di disponibilità infrastrutturale e di assistenza alle richieste di servizio nonché indicatori standard, monitorati su base cliente. A tal riguardo, è stato adottato sia il principale KPI volto a valutare l'efficienza energetica delle infrastrutture, il Power Usage Effectiveness (PUE), ponendosi progressivi obiettivi di contenimento, sia un set di ulteriori KPI, dei quali sono rappresentati i principali di seguito:

- disponibilità globale del servizio, espresso come il valore percentuale di disponibilità della rete del Cliente;
- tempo di ripristino, ossia il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket relativo alla segnalazione/rilevazione del disservizio, da parte del Cliente e il ripristino del servizio (chiusura ticket);
- tempo di risposta, il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, da parte del Cliente (apertura ticket), e la comunicazione da Telecom Italia al Cliente della diagnosi di massima e delle previsioni di ripristino;

- ripetitività, ovvero il numero di occorrenze del medesimo malfunzionamento sullo stesso SAP nel periodo di osservazione.

In linea con gli esercizi precedenti e facendo riferimento alle attività di gestione del contenzioso, in Italia TIM ha adottato indicatori specifici che declinano il grado di trasparenza con cui la BU Domestic comunica al proprio cliente il canale per la presentazione dei reclami.

Per quanto riguarda la BU Brasile, l'Azienda monitora una serie di indicatori di efficacia, quali l'indice medio di soddisfazione della clientela consumer, l'indice di soddisfazione media della clientela consumer mobile, l'indice di soddisfazione media della clientela business mobile e il numero di reclami pervenuti, in aggiunta al tasso di conversione della clientela.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

Nel 2022, la BU Domestic ha sottolineato l'efficacia delle proprie azioni intraprese, evidenziando sul segmento clientela Small un miglioramento del CSI, nonché le seguenti risultanze nell'ambito dei KPI di customer experience:

- incremento della soddisfazione per la fattura e contenimento dei reclami di fatturazione;
- diminuzione del tasso di segnalazione per disservizi tecnici su Fibra;
- miglioramento dei tempi per la risoluzione dei disservizi tecnici.

Il valore del CSI per l'anno 2022 conseguito dalla BU Domestic per la clientela Consumer è pari a 75,01 (vs 74,29 nel 2021 - dato aggiornato sulla base dei ricavi

dell'anno di riferimento); così facendo, nell'esercizio corrente l'Azienda è riuscita a mantenere una stabilità di performance. Anche sul segmento Small e Medium Business sono stati fissati per il 2022 target di miglioramento del CSI che sono stati pienamente conseguiti.

Con riferimento agli indicatori di soddisfazione della clientela monitorati dalla BU Brasile, nel 2022 è stato rilevato un miglioramento dell'indice medio di soddisfazione della clientela consumer. I restanti indicatori di soddisfazione monitorati sono rimasti sostanzialmente invariati. Rispetto al tasso di conversione della clientela nell'ambito del portale di attivazione, nel 2022 (da gennaio a ottobre) questo è incrementato del 400%.

In relazione, invece, alle azioni intraprese per migliorare l'efficienza energetica dei Data Center nell'ambito dei propri servizi, TIM in Italia ha registrato un PUE medio di 1,54, constatando livelli di assoluta eccellenza in relazione agli standard attuali di mercato.

Con riferimento alle attività di gestione del contenzioso con le Associazioni dei Consumatori e con l'Autorità, la BU Domestic ha migliorato nel corso del 2022 la trasparenza con cui comunica al cliente il canale per la presentazione dei reclami. Nel 2022 in Italia TIM ha evidenziato 10.455 pratiche Reclami e Conciliazioni paritetiche con una percentuale di accordi positivi per il cliente pari al 97,4% (vs 96,9% delle domande di conciliazione paritetica discusse nel 2021) e 39.168 pratiche presso Co.Re.Com con una percentuale di accordi positivi per il cliente pari al 89,3% (vs 88,7% del 2021).

Su tali aspetti, in Brasile, secondo i dati ufficiali di SINDEC, TIM S.A. risulta essere il gruppo economico con il minor numero di reclami nei PROCONS (che fanno parte

del SINDEC), mantenendo la quinta posizione nella classifica delle lamentele per il terzo anno consecutivo. A tal proposito, nel 2022 è stata registrata una importante diminuzione di circa il 34% (dati gennaio-novembre 2022) nel numero di reclami pervenuti (vs 2021).

#### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Consapevole che una customer experience d'eccellenza accresce la fedeltà, aumenta il valore percepito del brand, attrae nuovi clienti e rappresenta sempre più una leva centrale per competere e conquistare la leadership del mercato, TIM nel corso dell'esercizio ha svolto in maniera continuativa iniziative ed azioni che permetteranno di garantire al Gruppo un percorso di continuous improvement rispetto agli indicatori di customer experience.

Infatti, in funzione al proprio impegno profuso volto ad accrescere la customer experience, la BU Domestic ha rafforzato la logica omnichannel inserendo nel "profilo di offerta" (Pdo) della clientela Consumer il paragrafo "Canali e modalità di comunicazione verso il cliente". Al contempo, coerentemente a quanto riportato in precedenza, sui processi maggiormente significativi per l'experience dei clienti Small, in Italia TIM ha istituito gruppi di lavoro interfunzionali con l'obiettivo di garantire la migliore qualità E2E, l'andamento dei livelli di servizio e la condivisione delle iniziative per il miglioramento continuo e le best practice. Parallelamente, gli insight emersi nello svolgimento delle attività, hanno portato la BU Brasile ad effettuare interventi migliorativi rispetto ai propri canali digitali

(es. sito web e app dedicate), con l'obiettivo di avviare lo sviluppo di una nuova versione dell'App My TIM, con nuove tecnologie, funzionalità e caratteristiche per migliorare l'esperienza dei clienti.

#### **[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

In merito al tema in oggetto, nel corso dell'esercizio il Gruppo ha dato avvio a diversi progetti e iniziative al fine di dar seguito ad un continuo confronto con i propri stakeholder, in quanto al corrente dell'importanza assunta da tali momenti nell'ambito delle attività di monitoraggio e di gestione degli impatti positivi associati al tema stesso.

A tal riguardo, in Italia, il Progetto ascolto Operatore ha permesso un coinvolgimento attivo da parte degli operatori di caring nell'individuazione delle possibili azioni di miglioramento della customer satisfaction e dell'attività quotidiana degli operatori. Inoltre, a supporto della creazione o modifica di offerte/processi, la BU Domestic si è avvalsa, per il segmento Consumer, della community "il Faro", la quale è caratterizzata da sperimentatori interni che vengono ingaggiati per vivere l'experience del cliente in tutte le fasi del customer journey.

Inoltre, la BU Domestic, in risposta alle esigenze dei suoi stakeholder (clienti, istituzioni, investitori, ecc.), si è dotata di certificazioni ed attestazioni che mirano a tenere sotto controllo i processi operativi e a garantire i servizi erogati. In questo modo, TIM Enterprise – operante nell'ambito della BU Domestic – è in grado di garantire ai propri stakeholder che gli obiettivi dichiarati di resilienza, disponibilità

ed efficienza delle infrastrutture ICT siano reali e verificabili. Tali esigenze vengono esplicitate dagli stakeholder attraverso diverse modalità, come, ad esempio, nell'ambito dei bandi di gara.

Infine, sul tema della conciliazione paritetica, tema per il quale nel 2022 TIM ha presieduto un evento presso il CNEL patrocinato da Consumer's Forum, è stata rilasciata una nuova piattaforma di interfaccia con le Associazioni dei Consumatori, il MIRART AC, piattaforma che ha facilitato la relazione e semplificato la gestione del processo attraverso la possibilità di monitorare con più trasparenza i dati del lavorato e del pervenuto.

## Salute e sicurezza dei dipendenti

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

TIM può generare un impatto sulla salute e sicurezza dei propri dipendenti (incidenti e malattie professionali), sul loro benessere e sull'equilibrio vita-lavoro.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

L'Organizzazione può generare impatti negativi nell'esercizio di attività tipiche di general & administration delle proprie risorse.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM è da sempre impegnato a garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro attraverso il pieno rispetto delle previsioni legislative in materia e considerando prioritaria la sicurezza e la salute dei dipendenti nello svolgimento delle proprie mansioni e attività. Infatti, il Gruppo assicura il pieno allineamento ai riferimenti normativi in materia di malattie professionali e salute e sicurezza sul luogo di lavoro, con l'obiettivo di prevenire possibili incidenti e danni alla salute in qualsiasi modo connessi allo svolgimento della prestazione lavorativa.

La BU Domestic analizza e valuta i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori ai fini di una loro progressiva riduzione, adottando i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le best practice a livello nazionale e internazionale, e attuando idonee misure di prevenzione e verificandone l'adeguatezza ed efficacia.

Inoltre, al fine di rafforzare ulteriormente le metodologie di gestione e controllo interne, e di integrare il normale recepimento della normativa nella gestione del tema della salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, nell'ambito della BU Domestic è stato implementato un sistema di gestione conforme alla norma ISO 45001 avente come perimetro tutti i processi relativi agli asset immobiliari ad uso ufficio e promiscui.

In Brasile, TIM sta procedendo all'allineamento dei propri processi e regolamenti interni ai cambiamenti legislativi intervenuti, e ponendosi al contempo in prima linea, attraverso la partecipazione ai comitati guidati dal proprio sindacato con altre aziende di telecomunicazioni, nella revisione delle leggi che hanno un impatto sul proprio settore, come in materia di dimensionamento delle squadre tecniche di salute e sicurezza.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare potenziali ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3d.ii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**

Nell'ambito delle proprie attività, il Gruppo TIM mette in atto molteplici azioni volte ad affrontare gli impatti negativi. In particolare, l'Azienda, ispirandosi ai principi alla base di una corretta applicazione della salute, sicurezza e benessere dei dipendenti, ha svolto e svolge quotidianamente numerose azioni, delle quali si riportano le principali di seguito:

- attuazione di idonee misure di prevenzione e verifica della loro adeguatezza ed efficacia al fine di promuovere la riduzione degli infortuni, delle malattie professionali e di altri eventi incidentali;
- effettuazione, da parte dei presidi Safety territoriali tramite specifiche istruttorie, di approfondimenti delle cause degli infortuni verificatisi per comprendere se queste siano riconducibili a comportamenti del lavoratore, al contesto lavorativo e/o a fattori esterni, al fine di individuare eventuali aree critiche per le quali risulta necessario l'intervento attraverso azioni di miglioramento;
- azioni per l'incentivazione dello sviluppo delle conoscenze, la promozione di ricerche tecnico-scientifiche e la collaborazione con associazioni d'impresa, Autorità ed Enti competenti, al fine di garantire una sempre più efficace gestione dei processi e favorendo l'applicazione dell'Information Technology e delle nuove tecnologie digitali in ambito Health & Safety (H&S);
- promozione di iniziative volte a garantire la vivibilità degli ambienti lavorativi, prevenendo ricadute negative nella sfera privata del dipendente in termini di carichi di lavoro non adeguati, ambienti non organizzati e destrutturati e non in grado di rendere più agevole la gestione della famiglia, gli spostamenti casa-lavoro, e nel proprio complesso l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata;
- definizione di un attento sistema di selezione, gestione e controllo degli appaltatori e dei fornitori, anche rispetto all'adozione dei migliori standard, promuovendo il confronto con gli stessi per lo scambio e la diffusione delle buone prassi per la riduzione degli infortuni;
- rappresentazione di informativa periodica rivolta ai lavoratori, alle

organizzazioni sindacali, alle Autorità e alle altre parti interessate, relativa alle attività, alle prestazioni e agli obiettivi in tema di salute e sicurezza, per garantire un dialogo trasparente volto alla promozione della cultura della sicurezza all'interno ed all'esterno dell'Organizzazione.

Nell'ambito della BU Domestic, è sottolineato l'ottenimento della certificazione ISO 45001 e la costituzione dello Steering Committee Safety, nell'ottica di orientare e rendere più incisiva l'azione aziendale sui temi della sicurezza e salute sul lavoro. In particolare, lo Steering Committee Safety, presieduto dall'Amministratore Delegato, è stato istituito con l'obiettivo di intensificare il commitment in materia e di strutturare ulteriormente la Governance dell'Organizzazione sulle tematiche di salute e sicurezza, nonché di favorire l'integrazione tra le diverse direzioni aziendali e l'execution.

Con riferimento alla BU Brasile, nel 2022 è stata realizzata la nuova edizione del Bem+Estasr Marathon and SIPAT, principale evento annuale dell'Azienda in materia di salute, sicurezza e ambiente. Infatti, al fine di contribuire a fornire una soluzione per gli impatti negativi attraverso l'incentivazione di una maggiore conoscenza delle tematiche di salute e sicurezza, TIM si è impegnata nel corso del periodo a dar seguito a tale evento, che nel 2022 ha osservato 12 conferenze tenute online e distribuite nell'arco di 2 settimane, con oltre 4.000 partecipanti. Sono stati affrontati temi come la salute mentale, la felicità, la longevità, l'alimentazione sana, l'attività fisica, la mindfulness, la motivazione, l'HIV/AIDS e la sicurezza nel modello di lavoro ibrido.

### **[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

(Vedi punto d.i)

### **[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

#### **[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di monitorare e tenere traccia dell'efficacia delle proprie azioni, il Gruppo TIM adotta processi di monitoraggio conformi alle norme, principi e good practice in materia, basati su sistemi di misurazione delle performance registrate con riferimento alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro. In tal senso, in continuità con l'esercizio precedente, nel 2022 TIM in Italia ha condotto il proprio monitoraggio in linea con quanto previsto dalla norma ISO 45001, avente come perimetro tutti i processi relativi agli asset immobiliari ad uso ufficio e promiscui. Il continuo monitoraggio degli indicatori relativi alle performance aziendali in materia di salute e sicurezza consente alla BU Domestic di pianificare attività, risorse e obiettivi, al fine di provvedere ad una progressiva eliminazione o riduzione al minimo degli elementi di rischio e delle cause scatenanti.

#### **[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

Il Gruppo TIM adotta specifici indicatori utili a monitorare periodicamente i progressi realizzati rispetto alle proprie iniziative implementate sul tema. A tal riguardo, tra gli indicatori di performance maggiormente significativi per misurare l'efficacia delle azioni adottate, TIM prende in considerazione, ad esempio, il

numero di infortuni (esclusi in itinere) e il numero di infortuni ogni 100 lavoratori. Inoltre, al fine di incentivare lo sviluppo delle conoscenze dei propri dipendenti in merito al rischio di infortuni sul lavoro e agli impatti negativi associati al tema, in Italia TIM monitora il numero di ore di formazione erogate in materia di salute e sicurezza, nonché la percentuale delle stesse sulle ore totali.

Infine, in relazione al monitoraggio dell'efficacia delle proprie azioni volte a fornire soluzioni utili al miglioramento delle condizioni lavorative e dell'equilibrio tra vita lavorativa e quella privata, il Gruppo monitora il tasso di turnover come indicatore capace di quantificare il grado di resilienza delle proprie iniziative volte a garantire la vivibilità dell'ambiente lavorativo.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni implementate dal Gruppo nell'ambito delle attività volte alla gestione dei fenomeni legati alla salute e alla sicurezza dei dipendenti, è evidenziata dai seguenti principali risultati raggiunti:

- miglioramento della durata media dei giorni di infortuni (diminuita del 9% vs 2021);
- stabilità in termini relativi dell'incidenza di infortuni per 100 lavoratori (pari a 0,51). Il lieve incremento registrato rispetto al 2021 (0,47) è imputabile alla piena ripresa delle attività del Gruppo post pandemia;
- tasso di turnover positivo nel 2022 pari a 6% per gli uomini e 8% per le donne.

Con riferimento, invece, agli indicatori relativi allo sviluppo della conoscenza in ambito salute e sicurezza, il Gruppo ha osservato un numero di ore complessive erogate ai dipendenti pari a 133.516, associato anche ad un miglioramento della percentuale sulle ore totali, pari al 5% (vs 3% nel 2021).

Infine, come ulteriore prova dell'efficacia delle attività implementate da TIM in Italia al fine di condurre una gestione virtuosa del tema, nell'ambito della BU Domestic è stata ottenuta la certificazione del sistema di gestione in linea con la norma ISO 45001.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Il Gruppo TIM nel corso degli anni si è impegnata, ponendosi in prima linea, nel garantire il continuo aggiornamento del proprio corpus normativo, e dunque delle politiche e delle procedure interne definite in materia di salute e sicurezza, al fine di recepire le evoluzioni normative e di assicurare ai propri dipendenti un luogo di lavoro sano e sicuro.

In tale ottica, osservando gli insight che emergono dallo svolgimento delle attività e dalle evidenze dell'analisi dei fenomeni infortunistici, la BU Domestic nel tempo ha provveduto ad aggiornare il proprio sistema di gestione, nonché è riuscita a dar seguito, in virtù di ciò, a particolari sperimentazioni in materia, introducendo difatti elementi di Digital Safety in linea con l'attività svolta nell'ambito del proprio core business.

Dunque, la consapevolezza maturata dalle proprie azioni e il monitoraggio day-by-day della bontà dei progressi compiuti, hanno permesso al Gruppo TIM

di comprendere ulteriormente l'importanza del proprio ruolo nella definizione di un ambiente lavorativo sano e sicuro; infatti, è grazie all'adozione di un tale impegno verso la tematica, declinato in termini di policy e procedure operative, che l'Azienda riuscirà a garantire il costante miglioramento delle pratiche di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché a gestire nel modo migliore gli impatti che si manifestano.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il costante confronto con gli stakeholder del Gruppo ha permesso il perseguimento di rilevanti azioni utili ad affrontare gli impatti negativi effettivi e a fornire soluzioni in materia di salute, sicurezza e benessere dei dipendenti.

In Italia, infatti, il confronto con i principali stakeholder ha portato alla costituzione dello Steering Committee Safety rendendo più marcata l'azione aziendale sui temi della sicurezza e della salute sul lavoro; tale rafforzamento del commitment garantirà la definizione di policy e target strategici in materia di H&S, assicurandone il monitoraggio e il controllo, la determinazione di Action Plan trasversali e verticali ed infine la promozione di una safety culture aziendale. In Brasile, invece, mediante il confronto costante con gli stakeholder e la partecipazione ai comitati guidati dal proprio sindacato di settore, nell'ambito dell'allineamento dei processi aziendali e regolamenti interni ai cambiamenti legislativi, TIM è riuscita a registrare progressi sostanziali nella revisione e nell'adeguamento dei documenti normativi interni.

## Sviluppo e motivazione dei dipendenti TIM

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

TIM – attraverso politiche e pratiche di recruitment, retention ed engagement – può generare impatti sullo sviluppo delle competenze professionali e personali e sulla crescita della carriera delle proprie persone.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM intende essere un'azienda sempre più inclusiva, capace di prendersi cura delle proprie Persone e migliorare la qualità globale del vivere e del lavoro. La soddisfazione e l'engagement sono pilastri centrali nello sviluppo della strategia verso le Persone. A dimostrazione di questo commitment, è stata introdotta a livello di Gruppo la Policy Human Resources, Organization & Real Estate, che disciplina tutti gli aspetti che riguardano le Risorse Umane, tra cui anche quelli di engagement, sviluppo e formazione.

Nello svolgimento delle proprie attività, TIM pone al centro le Persone tramite percorsi definiti e disegnati sui singoli per la gestione della carriera, il cui potenziale è utile a far fronte ad esigenze specifiche a seconda dei ruoli, posizioni organizzative e competenze richieste nel lungo termine.

La formazione, attraverso percorsi mirati e diversificati, supporta le persone nei processi di consolidamento di competenze per specifici profili professionali, di competenze trasversali indipendenti dal ruolo professionale e di percorsi mirati all'upgrading o alla riqualificazione. L'offerta formativa, accessibile a tutta la popolazione aziendale, intende salvaguardare il lifelong learning delle Persone favorendo l'autoformazione e la responsabilizzazione sul personale processo di apprendimento utile alla salvaguardia della propria employability.

A tal riguardo, nel corso degli anni la BU Domestic ha garantito il perseguimento dei propri obiettivi attraverso l'impegno in termini di policy e practice e impegnandosi nell'introduzione, all'interno del proprio Piano di Sostenibilità, del Piano per le Persone di TIM. In particolare, il Piano "INSIEME" racchiude tutte le iniziative per le persone della BU Domestic, volte ad accrescere il benessere

personale e organizzativo, per lavorare e vivere meglio in azienda. A partire dal 2019, infatti, TIM ha avviato un'importante attività di ascolto interno per avere una fotografia di vari aspetti del legame tra azienda e persone, al fine, tra le altre, di impattare maggiormente lo sviluppo dei propri dipendenti e valorizzarne le capacità.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

**[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

Nel corso del 2022, il Gruppo TIM ha identificato specifiche azioni volte a gestire gli impatti positivi effettivi associati al tema dello sviluppo e della motivazione dei dipendenti.

Di seguito si riportano le principali azioni svolte con tale finalità in Italia:

- consolidamento di un'offerta formativa volta a salvaguardare il lifelong learning e l'employability dei dipendenti attraverso percorsi mirati e diversificati, offrendo anche la possibilità di scelta di percorsi formativi su tematiche specifiche tra cui architecture, operations, associate cloud engineer, cloud developer, collaboration, security, machine learning e cloud digital leader;

- attivazione di azioni di retention per un gruppo di giovani in ruoli critici, tra cui il piano di incentivazione economica, i percorsi di alta formazione dedicata, gli sviluppi di carriera e il mentoring;
- articolato un Piano di Engagement overall che punta a considerare il benessere e la soddisfazione della persona durante tutto l'employee journey e tenendo conto di tutte le esigenze anche extra-lavorative, attivando dei piani di Engagement e Sviluppo specifici per due cluster considerati attenzionabili: donne e giovani;
- predisposizione di un Piano di Engagement specifico per tutti i giovani Under 37, che ha previsto molteplici iniziative, tra cui: la riprogettazione del Piano di Onboarding, un piano di incontri con il Top Management, l'attivazione di una Community "Young TIM", incontri di confronto generazionale, percorsi di formazione dedicati al target, la progettazione di una policy sulle carriere;
- definizione, nell'ambito del Piano di Engagement, del Progetto Donna, articolato in 5 impegni specifici che TIM assume verso le donne e strutturato in 3 filoni trasversali: Governance & Indirizzo, Clima & Cultura ed Empowerment & Carriera;
- completamento del Progetto di formazione e riqualificazione previsto dal Contratto di Espansione che ha sostenuto il processo di trasformazione aziendale per garantire il necessario aggiornamento di competenze tecnico-professionali, a partire dai driver strategici del piano industriale, tra cui sviluppo del digitale, tecnologie 5G/6G, Cloud ed Edge Computing, visione strategica e di Business, Sustainability & creazione di valore;
- attivazione del piano di Formazione e Riqualificazione "Apprendo", il quale

prevede, per ogni dipendente, la possibilità di costruire il rispettivo percorso formativo scegliendo i corsi da inserire nel proprio piano formativo nell'ambito di 4 aree di competenza: Tecnologiche, Professionalizzanti, Trasversali, Ecosistema.

Con riferimento alla BU Brasile, di seguito sono rappresentati alcuni esempi di azioni messe in campo da TIM al fine di gestire il proprio impatto positivo sul tema:

- lancio del nuovo modello di lavoro, per mantenere alto il coinvolgimento dei dipendenti e rafforzare l'employer branding;
- investimento nella formazione relativa a nuove conoscenze e competenze critiche di business (es. Cloud, Data, Agile, CX, ecc.) e di efficienza operativa (Vendite, Customer Care);
- lancio di nuove edizioni di E-coaching e Mentoring aziendale, per accelerare la crescita dei dipendenti e dare loro gli strumenti per affrontare le nuove sfide manageriali;
- lancio del marchio TIM + Conhecimento nell'ambito della digital learning, inteso come nuovo modello educativo che potenzia la posizione e l'identità legata all'Education, contribuendo così alla Employee Value Proposition dell'Azienda.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di valutare e monitorare l'efficacia delle azioni intraprese in ambito sviluppo e motivazione dei dipendenti, il Gruppo TIM si è dotato di specifici processi in grado di quantificare la bontà delle iniziative e verificare il raggiungimento degli obiettivi e target prestabiliti, attraverso l'utilizzo di indicatori di performance.

Il Gruppo TIM adotta, attraverso un monitoraggio su base annua, l'Indagine di Clima come strumento principale per avere una visione olistica, per funzione aziendale e cluster socio-demografico, dell'engagement e della soddisfazione dei dipendenti.

A livello di BU Domestic, l'efficacia delle azioni poste in essere rispetto ai servizi di Welfare viene inoltre monitorata tramite Welfare Survey, utile anche ad individuare eventuali gap.

Con riferimento al monitoraggio dell'efficacia dell'impegno della BU Domestic in relazione allo sviluppo delle performance delle proprie risorse, TIM ha adottato diversi ulteriori processi, di seguito riportati:

- Performance Management, attraverso cui si procede a valutazione annuale della performance lavorativa e per il quale sono previste cinque specifiche fasi: assegnazione degli obiettivi, mid-year review, scelta dei valutatori, valutazione e feedback;
- processo di Assessment del Potenziale, ridisegnato nel corso del 2021, che

permette di analizzare le risorse in maniera prospettica e indipendente dal ruolo ricoperto, così da garantire una pianificazione organizzativa più efficace e valorizzare le caratteristiche individuali;

- il processo relativo al Work Drivers Map, questionario utile a valutare Motivazione ed Employability dei dipendenti e in grado di stimolare in essi una maggiore consapevolezza delle proprie caratteristiche, nonché sviluppare piani di azione dedicati;
- processo di Skill Assessment, attraverso cui si è in grado di fotografare la popolazione aziendale in termini di capacità, conoscenze e motivazione, con l'obiettivo di individuare nuove direttrici di sviluppo per le performance individuali e organizzative.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In linea con il Piano Industriale 2023-2025, la valorizzazione delle persone e il loro sviluppo in termini di competenze professionali e personali per il Gruppo TIM è prioritaria. In tale ottica, il Gruppo individua obiettivi e target di riferimento, nonché connessi indicatori di prestazione per comprendere l'efficacia delle attività realizzate.

In particolare, nell'ambito dello stesso Piano, il Gruppo ha definito due obiettivi e target strategici impattanti la BU Domestic:

- Engagement dei giovani dipendenti: con un target  $\geq 78\%$  da raggiungere entro il 2025;
- Persone formate in ambito competenze ESG: con un target  $\geq 90\%$  entro il 2025.

Al fine di tenere traccia dell'efficacia delle azioni volte allo sviluppo delle competenze dei dipendenti, il Gruppo monitora volontariamente una serie di indicatori, di cui i principali sono riportati di seguito:

- tasso di turnover, in virtù delle politiche di retention e di attrazione di talenti intraprese;
- la percentuale di dipendenti che ricevono valutazioni periodiche di performance e dello sviluppo professionale, per aiutare loro a prendere consapevolezza delle proprie capacità e aree di miglioramento;
- le ore medie di formazione annua per dipendente, a testimonianza della volontà dell'Azienda di mettere a disposizione degli stessi strumenti utili alla loro crescita professionale;
- le ore di formazione erogate in ambito ESG ai dipendenti, al fine di abilitarli a supportare il Gruppo nel proprio percorso di sviluppo sostenibile.

Infine, la BU Domestic monitora il numero delle certificazioni relative sia a tematiche tecnologiche che metodologiche conseguite dal personale, che attestano la crescita delle competenze specialistiche dei dipendenti.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni messe in campo da parte del Gruppo, con riferimento allo sviluppo e alla motivazione dei propri dipendenti, è dimostrata dai seguenti risultati raggiunti nel 2022:

- tasso di turnover positivo nel 2022 pari a 6% per gli uomini e 8% per le donne;

- registrata nel 2022 una percentuale del 97,5% rispetto al numero di dipendenti che ricevono valutazioni periodiche di performance e di sviluppo;
- +164.272 (vs 2021) ore di formazione in materia di sostenibilità erogate ai dipendenti.

Di seguito si riportano i principali risultati conseguiti dalla BU Domestic:

- consuntivazione al 77% dell'Engagement dei giovani;
- raggiunto il 69% delle persone dell'Azienda con attività di formazione su competenze ESG;
- conseguimento di 110 certificazioni nell'ambito del Progetto Google Training e di 4800 certificazioni, relative sia a tematiche tecnologiche/vendor (es. Cisco, Juniper, Huawei, Google, VmWare, Oracle, Microsoft, ecc.) che metodologiche (ITIL, PMP-PMI, Scrum). Sono state inoltre, nell'anno 2022, rinnovate 540 certificazioni e conseguite ex-novo altre 360;
- erogazione di 800 mila ore nell'ambito del Progetto di formazione e riqualificazione previsto dal Contratto di Espansione, 300 mila ore nell'ambito del Piano "Apprendo", 15 mila ore di formazione attraverso la piattaforma Speex.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

In un contesto in forte evoluzione come quello che ha caratterizzato gli ultimi anni, le evidenze emerse nel corso dello svolgimento delle attività di business hanno portato il Gruppo TIM ad orientare le proprie prospettive verso una visione sempre più sistemica, attribuendo una importanza strategica alle esigenze delle nuove generazioni.

In qualità di attore operante nel settore ICT, il Gruppo ha maturato una crescente consapevolezza di quanto l'innovazione tecnologica non possa rappresentare una variabile a sé stante, ma debba integrarsi nella sfera delle conoscenze e degli strumenti a disposizione della popolazione aziendale per rispondere alle sfide sociali e ambientali cui TIM va incontro.

In questa ottica, il Gruppo investe sulle proprie persone, intese come patrimonio di umanità, esperienza e competenze che costituisce una leva competitiva unica, un elemento dell'identità aziendale in grado di guidare il successo sostenibile del proprio business. Tali propositi, infatti, hanno condotto il Gruppo a adottare in Italia un Piano per le Persone – Piano INSIEME, caratterizzato da numerose iniziative volte allo sviluppo delle stesse e al loro benessere, e una Politica di Gruppo dedicata alle Risorse Umane, la Policy Human Resources, Organization & Real Estate, che ha l'obiettivo di garantire la migliore gestione e promozione del capitale umano.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Nel contesto dello sviluppo e motivazione dei dipendenti, il confronto continuo con gli stakeholder è risultata essere un'attività fondamentale per il Gruppo TIM al fine di comprenderne le istanze e intraprendere le azioni più efficaci al conseguimento di importanti progressi rispetto agli indicatori monitorati e ai target fissati nel Piano Industriale.

Inoltre, in quest'ottica, il confronto con il Management aziendale è stato essenziale. Infatti, in Italia questo è stato coinvolto attivamente nel processo di assegnazione

degli obiettivi nei differenti Piani di Engagement e, nello specifico, per quelli legati ai cluster attenzionati dal Gruppo, ovvero i giovani e le donne. La partecipazione attiva del vertice, da un lato ha sicuramente permesso di intraprendere delle azioni più efficaci in grado di rispondere alle esigenze dei dipendenti; dall'altro, in fase di materialità, ha contribuito all'identificazione di un tema materiale specifico focalizzato sui temi della retention, engagement e sviluppo delle risorse umane.

## Cambiamenti climatici

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Le attività di TIM e la sua catena del valore possono avere un impatto sul cambiamento climatico in termini di emissioni di gas serra e di riscaldamento globale, come conseguenza del consumo di combustibili fossili e delle perdite di gas refrigeranti.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

Il Gruppo TIM può contribuire agli impatti negativi sia direttamente, attraverso le proprie attività, o anche indirettamente per mezzo degli impatti registrati lungo tutta la catena del valore, con particolare riferimento alla catena di fornitura che

prevede, tra i principali rapporti di business, relazioni con aziende operanti nel settore manifatturiero, dei servizi, produttori di contenuti.

### **[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM, tra i principali player operanti nel settore ICT, è fortemente consapevole del proprio ruolo nella costruzione di un futuro a basse emissioni di carbonio. Infatti, il settore ICT poggia strutturalmente il proprio business su infrastrutture di rete fissa, mobile e su data center che comportano un forte dispendio di energia, crescente di anno in anno, impattando sull'ambiente in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>. Il Gruppo, pertanto, ha dato seguito a molteplici iniziative volte ad affrontare il fenomeno.

L'impegno del Gruppo TIM nel contribuire alla risoluzione degli impatti negativi sul cambiamento climatico in termini di emissioni si traduce nella propria strategia, descritta e diffusa nell'ambito della più ampia Policy Ambientale di Gruppo - strutturata in linea con i principali standard internazionali di riferimento (es. ISO 14001, ISO 14064, ISO 50001, GHG Protocol), che pone, in relazione alla tematica, tra i principali obiettivi dell'Organizzazione:

- la riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette di gas serra;
- la scelta di fornitori sostenibili al fine di contenere le emissioni di gas serra nell'ambito dell'intera catena del valore;
- la gestione efficiente e a basso impatto emissivo delle infrastrutture;
- lo sviluppo di soluzioni, prodotti e servizi a basso impatto emissivo per i clienti;
- la comunicazione trasparente e sistematica ai propri stakeholder degli impegni presi in termini di strategia climatica.

Inoltre, al fine di andare oltre il normale recepimento della normativa nella gestione dei temi legati ai cambiamenti climatici, alcune funzioni e/o società del Gruppo con un impatto rilevante sugli stakeholder hanno conseguito certificazioni in linea con la norma ISO 14001 e ISO 50001.

Ulteriore evidenza dell'importanza attribuita dal Gruppo al tema materiale è rappresentata dalla validazione dei nostri impegni di riduzione delle emissioni da parte della Science Based Targets initiative (SBTi).

Infine, il Gruppo TIM è membro attivo sia di specifiche associazioni settoriali che di organizzazioni non profit aventi ad obiettivo la tutela dell'ambiente, tra cui si riportano le principali:

- European Green Digital Coalition;
- Ecorating;
- GSMA Foundation;
- European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO);
- European Telecommunications Standards Institute (ETSI);
- Global e-Sustainability Initiative (GeSI);
- International Telecommunication Union (ITU).

### **[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

#### **[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita

disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a prevenire o mitigare potenziali ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3d.ii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**

Il Gruppo TIM è impegnato nello sviluppo di progetti volti a fornire e a contribuire a fornire una soluzione agli impatti negativi effettivi sul cambiamento climatico in termini di emissioni di gas serra e di riscaldamento globale. Tra le azioni maggiormente rilevanti a livello di Gruppo, si segnala:

- sviluppo di target ambientali in linea con i requisiti della Science Based Targets initiative;
- adozione di sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001 (sia in Italia che in Brasile).

In relazione alle iniziative svolte da parte della BU Domestic, si riportano di seguito le principali:

- attuazione di progetti volti al risparmio energetico e di risorse mediante l'implementazione di un sistema di Building Energy Management Systems, basato su una serie di dispositivi HW IoT per il monitoraggio, il controllo e la gestione manutentiva avanzata degli impianti tecnologici (alimentazione e condizionamento) a servizio delle sale delle centrali di rete fissa;
- modernizzazione progressiva degli asset tecnologici degli immobili industriali secondo un piano di sostituzione che tiene conto dell'anzianità degli impianti in base alla strategicità dei siti, al fine di rafforzare la resilienza degli asset a supporto del business oltre che a determinare benefici in termini di emissioni;
- creazione di un piano di interventi, a livello nazionale, di adeguamento delle infrastrutture ed efficientamento dei sistemi di condizionamento su centrali, al fine di garantire un minore impatto in termini di emissioni;
- attuazione del piano di ammodernamento impiantistico di specifici Data Center presenti nel territorio italiano;
- incremento del ricorso a fonti di energia rinnovabile attraverso Garanzie di origine e un accordo di Power Purchase Agreement con ERG.

Inoltre, la BU Domestic ha proseguito il progetto intrapreso nel 2021 e con inizio a partire da Luglio 2023, volto all'implementazione di un piano di installazione di 14 impianti fotovoltaici di potenza di circa 0,7 GWp ed è stato inoltre avviato un intervento di manutenzione straordinaria per migliorare l'efficienza di 101 impianti di piccola taglia esistenti sul territorio nazionale per una potenza di circa 0,9 GWp, con conseguenti benefici in termini di emissioni.

Con riferimento alle azioni svolte da parte della BU Brasile, TIM nel corso degli

ultimi anni ha realizzato una serie di iniziative volte alla gestione dei propri impatti negativi effettivi, tra cui:

- la definizione del progetto SkyCoverage, che mira a privilegiare l'uso di strutture semplificate e di energia rinnovabile, come i pannelli solari, per collegare torri e antenne in aree remote del Paese, contribuendo, pertanto, agli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale del Gruppo;
- l'acquisto di energia da fonti rinnovabili con contratti di medio-lungo termine, al fine di abbattere il proprio impatto in termini di emissioni.

#### **[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

(Vedi punto d.i)

#### **[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

##### **[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di monitorare l'efficacia delle azioni intraprese dal Gruppo TIM, con l'obiettivo di contribuire in maniera proattiva alla risoluzione degli impatti negativi effettivi sul cambiamento climatico, l'Organizzazione ha definito una serie di processi, incorporati nelle policy e nelle procedure operative, che si declinano in sistemi di misurazione, attraverso indicatori volti a tracciare i progressi raggiunti rispetto ai propri obiettivi e target definiti in tale ambito, nella conferma della certificazione ISO 14001 e nell'ottenimento di rating su materie ambientali da parte di prestigiose organizzazioni internazionali.

##### **[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In linea con quanto divulgato nell'ambito del Piano Industriale 2023-2025, TIM ha volontariamente definito ambiziosi specifici target volti a garantire il contributo del Gruppo alla transizione verso un'economia low carbon. In particolare, il Gruppo TIM ha adottato i seguenti target:

- Net Zero (Scope 1+2+3) entro il 2040;
- Carbon Neutrality (Scope 1+2) entro il 2030;
- riduzione del 75% delle emissioni derivanti dall'attività produttiva dell'Azienda (Scope 1) e dall'acquisto di energia elettrica (Scope 2) entro il 2030 (baseline 2019) – target validato nel 2022 dalla SBTi;
- riduzione del 47% delle emissioni di Scope 3 (categorie 1, 2 e 11 – baseline 2019) entro il 2030 – target validato nel 2022 dalla SBTi.

Pertanto, al fine di valutare i progressi compiuti rispetto ai propri obiettivi e target, il Gruppo svolge un monitoraggio costante dei seguenti indicatori:

- quantità di emissioni Scope 1 generate dalla produzione (emissioni dirette);
- quantità di emissioni Scope 2 generate dall'acquisto di energia elettrica;
- quantità di emissioni Scope 3 prodotte (categorie 1, 2 e 11);
- tasso di intensità delle emissioni di GHG dell'Organizzazione (intensità di carbonio).

Inoltre, il Gruppo monitora l'ottenimento di riconoscimenti e rating rappresentativi delle proprie performance in materia ambientale.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni intraprese dal Gruppo per la gestione degli impatti negativi effettivi legati ai cambiamenti climatici è dimostrata principalmente da:

- l'ottenimento della certificazione ISO 14001 (sia in Italia che in Brasile);
- inserimento del Gruppo nella "B-list" dell'organizzazione CDP (ex Carbon Disclosure Project) relativa al Climate Change, migliorando le proprie performance rispetto alla precedente valutazione ottenuta (2021: B-);
- la riduzione del 12% vs 2021 delle emissioni Scope 1 generate dalla produzione;
- la riduzione del 16% vs 2021 delle emissioni Scope 2 generate dall'acquisto di energia elettrica;
- la riduzione di circa il 43% vs 2019 delle emissioni Scope 1+2 generate nel 2022;
- la riduzione delle emissioni Scope 3 generate del 13% vs 2021 (categorie 1, 2 e 11) e di oltre l'8% vs 2019 (categorie 1, 2 e 11);
- la riduzione del 26% (vs 2021) dell'intensità delle emissioni di GHG della BU Domestic (intensità di carbonio).

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

L'impegno di realtà come quella del Gruppo TIM nel garantire una gestione sempre più efficace degli impatti negativi effettivi legati ai cambiamenti climatici, risulta essere necessario in funzione della propria dimensione e della specificità delle attività di business legate al settore ICT, per sua natura fortemente energivoro. Infatti, tale consapevolezza ha portato il Gruppo a disciplinare in maniera puntuale

gli aspetti legati agli impatti ambientali generati dalle attività, rafforzando il proprio corpus normativo in materia e adottando processi e procedure in linea con i principali standard in materia (es. ISO 14001, ISO 50001 e SBTi), e prestando particolare attenzione a fornire una corretta, trasparente e sistematica comunicazione agli stakeholder del proprio impegno.

A tal riguardo, il Gruppo TIM ha compreso che un'informativa all'altezza, capace di comunicare in maniera chiara e trasparente le azioni messe in campo, i target adottati e i progressi raggiunti, possa non solo garantire la generazione di valore in termini di brand reputation a livello settoriale, ma al contempo guidare lo stesso settore ICT al perseguimento delle ambizioni nazionali e internazionali in termini di lotta ai cambiamenti climatici.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il confronto avvenuto con gli stakeholder nell'ambito dell'analisi di materialità 2022, rispetto al 2021 ha sottolineato la necessità di attribuire due distinte rilevanze strategiche ai temi «Cambiamenti climatici» e «Transizione energetica», evidenziandone le relative specificità. Inoltre, il costante confronto condotto con gli stakeholder sul tema nel corso dello svolgimento delle quotidiane attività di business è risultato essere di primaria importanza al fine di guidare le azioni e definire le priorità del Gruppo in materia, supportando la gestione degli impatti negativi effettivi.

Infatti, il dialogo con i portatori di interesse ha incentivato l'Organizzazione

nella messa in atto delle numerose iniziative volte alla riduzione delle emissioni di carbonio, e nell'assunzione di importanti ambizioni di medio-lungo termine volte a contribuire al percorso di transizione verso un'economia low carbon delle comunità in cui opera TIM.

## Transizione energetica

### **[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Le attività di TIM possono avere un impatto ambientale, sociale ed economico associato alla transizione da un sistema di produzione e consumo di energia prevalentemente fossile ad uno basato su fonti rinnovabili e alternative.

### **[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio

sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

### **[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM è sempre stato consapevole del suo ruolo nel favorire la transizione energetica. Ogni azienda ICT può contribuire concretamente alla transizione energetica grazie ad una efficiente gestione delle proprie attività di core business (gestione della rete e datacenter) oltre che alle altre soluzioni caratterizzanti: smart working, piattaforme di telemedicina, piattaforme di condivisione ed e-learning, sistemi di videoconferenza sono servizi in grado di favorire stili di vita più sostenibili e garantire lo svolgimento di attività salvaguardando l'ambiente. Il Gruppo TIM è presente ed attivo in associazioni di settore e organizzazioni non profit che hanno tra i propri obiettivi la tutela dell'ambiente; la rilevanza per TIM delle tematiche ambientali e dei relativi impatti è infatti evidenziata nella matrice di materialità che recepisce gli assunti dei Sustainable Development Goals e si traduce nella strategia TIM per la transizione energetica, descritta e diffusa nell'ambito della più ampia Policy Ambientale di Gruppo:

- definizione di linee guida e procedure di gestione per l'ottimizzazione dell'utilizzo di fonti energetiche e risorse naturali;
- stanziamento di risorse umane, tecnologiche, economiche per azioni a salvaguardia dell'ambiente;

- riduzione progressiva dei consumi energetici derivanti da combustibili fossili;
- sviluppo di soluzioni e prodotti che contribuiscano alla transizione energetica;
- remunerazione variabile per il management al raggiungimento di obiettivi con positivo impatto ambientale;
- diffusione presso dipendenti e stakeholder di un corretto approccio alle tematiche ambientali.

Inoltre, sempre al fine di andare oltre il normale recepimento della normativa nella gestione dei temi legati alla transizione energetica e generare valore in tal senso, alcune funzioni e/o società del Gruppo con un impatto rilevante sugli stakeholder hanno conseguito e/o confermato certificazioni in linea con la Norma ISO 50001.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

**[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

TIM si impegna da sempre ad attuare programmi di efficienza energetica e consumo razionale delle risorse: all'interno della Direzione Network Operation & Wholesale opera la Funzione Real Estate - Energy Management & Procurement,

focalizzata sui temi energetici con il mandato di individuare e finalizzare opportuni interventi volti a favorire la transizione energetica. 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.

Di seguito si riportano gli ambiti specifici su cui sono concentrate le principali azioni messe in campo:

- ottenimento per alcuni siti particolarmente rappresentativi della BU Domestic, del Sistema di Gestione dell'Energia in linea con la certificazione ISO 50001;
- utilizzo di energia da fonti rinnovabili, con la BU Domestic che ha continuato ad operare incrementando l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili nei processi aziendali, attraverso l'acquisto di energia da Garanzie di Origine, lo sviluppo di impianti fotovoltaici on site e gli accordi di Power Purchase Agreement, come l'accordo tra TIM ed ERG per la fornitura di 3,4 Terawattora (TWh) di energia green (da impianti eolici) in dieci anni. Con particolare riferimento alla BU Brasile, in tal senso l'impegno riguarda maggiormente l'adozione di pratiche di Generazione Distribuita dell'energia;
- progetti di efficienza energetica su alcuni immobili ad uso industriale in Italia, con interventi che si sono concentrati particolarmente sulla reingegnerizzazione degli impianti di raffrescamento e relativo monitoraggio ai fini del miglioramento delle prestazioni energetiche, e sulla sostituzione di ventilatori CDZ obsoleti per impianti ad acqua refrigerata;
- trigenerazione, nel 2022 è stato attivato un nuovo impianto nel sito di Bologna Centralinista per una potenza installata di 0,8 MW che porta la consistenza

totale del parco trigeneratori presenti in Italia a 17 impianti (di cui 3 Noovle) per una potenza complessiva di circa 19 MW;

- interventi a favore della mobilità sostenibile, attraverso lo sviluppo di iniziative volte a facilitare l'utilizzo di mezzi sostenibili delle persone della BU Domestic, come il piano di sostituzione del 25% delle vetture in Car Sharing con vetture ad alimentazione Full Electric.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di monitorare l'efficacia delle azioni intraprese dal Gruppo con lo scopo generare impatti positivi attraverso il proprio percorso di transizione energetica, la Capogruppo ha implementato una serie di processi, incorporati nelle policy e nelle procedure operative, concernenti sistemi di misurazione, comprensivi di indicatori volti a tracciare i progressi raggiunti rispetto ai propri obiettivi e target definiti in tale ambito, e l'ottenimento/conferma della certificazione ISO 50001 per i siti maggiormente rappresentativi.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In continuità con gli obiettivi già fissati nel 2021, TIM conferma per il Piano 23-25 il target sull'energia rinnovabile a copertura del 100% del fabbisogno domestico di

energia elettrica entro il 2025, a cui si è allineata anche la BU Brasile con il 100% di quota di energia elettrica rinnovabile entro lo stesso anno. Tale target consente al Gruppo di fornire il proprio contributo agli obiettivi nazionali e sovranazionali in materia, come i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite.

Al fine di valutare i progressi compiuti rispetto ai propri obiettivi, TIM effettua un monitoraggio costante della percentuale di energia green acquistata sul totale energia acquistata, dell'incremento di utilizzo di energia rinnovabile autoprodotta, della copertura di energia rinnovabile per azienda del Gruppo, con il di cui di ripartizione per asset o perimetro e dei consumi di energia basati su fonti non rinnovabili.

Inoltre, il Gruppo misura la propria efficienza energetica attraverso l'indicatore di eco-efficienza, declinato per la BU Domestic e per la BU Brasile, che mette in relazione il servizio offerto alla clientela (bit trasmessi) con l'impatto sull'ambiente (joule di energia consumati).

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni intraprese dal Gruppo per la gestione degli impatti positivi e dei propri obiettivi e target legati al percorso di transizione energetica di TIM<sup>(3)</sup> è dimostrata principalmente:

(3) Di seguito vengono elencate le società del Gruppo TIM incluse nel perimetro ambientale '22: TIM S.p.A., Gruppo Sparkle (società che rispondono ai criteri quali riportati in nota metodologica), Fibercop S.p.A., Noovle S.p.A., Olivetti S.p.A., Telecontact Center S.p.A., Telenergia S.r.l., Telsy S.p.A., TIM Retail S.r.l., TIM Servizi Digitali S.p.A., oltre alla BU Brasile.

- nell'ottenimento della certificazione relativa al Sistema di Gestione dell'Energia, in linea con la Norma ISO 50001, per i siti maggiormente rappresentativi;
- nell'incremento di circa il 16% (vs 2021) di energia acquistata proveniente da fonti rinnovabili<sup>(4)</sup>;
- nell'incremento di circa l'8% (vs 2021) di energia acquistata proveniente da fonti rinnovabili sul totale dell'energia acquistata;
- nell'incremento del 13% (vs 2021) del dato relativo all'indicatore BU Domestic di eco-efficienza;
- nel raggiungimento nel 2022, a livello di Gruppo, di una quota del 61% di energia elettrica da fonti rinnovabili sul totale dell'energia elettrica.

#### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

L'impegno di TIM nell'affrontare il proprio percorso di transizione energetica ha permesso di comprendere come l'ottimizzazione dei processi produttivi e flussi logistici aiutino i clienti a ridurre i consumi energetici generati dagli spostamenti fisici e le relative emissioni. 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 alla transizione energetica cresce con conseguente attenzione alle aziende in grado di garantire un futuro sostenibile al pianeta e alla società. Tutto questo si traduce nel recepimento degli insight che emergono nel corso dello svolgimento delle attività

all'interno dei processi e delle politiche aziendali, con l'obiettivo di ottenere risultati sempre più performanti in termini di consumi di anno in anno.

#### **[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il confronto con gli stakeholder strategici del Gruppo ha condizionato in modo particolare le azioni intraprese relative al tema della transizione energetica. Nello specifico, la significatività dell'impatto ad esso connesso ha portato a scorporare la trattazione e la valutazione di impatti dal più generico tema «Cambiamenti climatici» in cui era stato originariamente fatto confluire, evidenziando come tema a sé stante la «Transizione energetica». Tale iniziativa ha condotto il Gruppo ad assumere un commitment più solido rispetto al tema, influenzando la pianificazione e consentendo l'ottenimento di performance maggiormente positive rispetto al passato.

#### **Gestione del contesto giuridico e normativo**

#### **[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Eventuali comportamenti del Gruppo TIM in contrasto con leggi e regolamenti nonché comportamenti non concorrenziali possono avere un impatto sia sul

(4) Anche tramite acquisto GO in Italia e RES in Brasile.

contesto di mercato in cui il Gruppo opera, sia sugli stakeholders direttamente o indirettamente collegati alle sue attività.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

L'Organizzazione potrebbe essere coinvolta negli impatti negativi nell'esercizio delle sue attività.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM si impegna a svolgere la propria attività nel pieno rispetto dei regolamenti e delle leggi vigenti negli Stati in cui opera, e dei principi etici di universale accettazione ispirati a trasparenza, correttezza, legalità e lealtà. Garantire la piena compliance con le disposizioni inerenti al settore di appartenenza di TIM, e a materie come, ad esempio, l'anticorruzione, la concorrenza leale e la fiscalità, è di estrema importanza per il Gruppo, che si impegna a farlo attraverso l'introduzione di policy, procedure e strumenti ad hoc, oltre che mediante il conseguimento di prestigiose certificazioni (es. ISO 37001).

In particolare, a conferma del costante impegno del Gruppo nel contrastare la corruzione in ogni sua forma, TIM ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (SGA) per il quale è stata conseguita la certificazione UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems" da parte di un ente accreditato, sia in Italia che in Brasile. All'interno del più ampio SGA, TIM ha definito e aggiornato periodicamente una serie strumenti, tra cui, il Codice Etico e di Condotta, con l'obiettivo di condannare

il ricorso a comportamenti illegittimi o scorretti, astenendosi, al contempo, allo svolgimento, condivisione o alla tolleranza di qualsiasi forma di corruzione e di competizione sleale.

Il Sistema di Gestione Anticorruzione del Gruppo integra il più ampio compliance program anticorruzione, che si compone anche del Modello Organizzativo 231 (adottato nel 2003 ai sensi del D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti) in cui è ricompresa l'area della prevenzione della corruzione, quest'ultimo adottato in Italia.

Inoltre, in virtù del SGA, la Capogruppo ha adottato una Policy Anticorruzione di Gruppo, aggiornata nel 2022, al fine di rappresentare il quadro sistematico di riferimento in cui sono definiti gli standard e le regole di comportamento da adottare per la prevenzione della corruzione all'interno di tutta l'Organizzazione. Nell'ambito della gestione di comportamenti di corruzione, la BU Domestic adotta la Procedura Whistleblowing che, ove non espressamente vietato da leggi locali, incoraggia e consente a dipendenti e a terze parti di segnalare in buona fede o in base ad una ragionevole convinzione, comportamenti (di qualsivoglia natura, anche meramente omissivi) riferibili al Personale TIM e/o a Terzi non conformi/ in violazione a leggi e regolamenti, al Codice Etico ed al Modello Organizzativo 231, nonché al sistema di regole e procedure vigenti nel Gruppo, tra le quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le politiche relative ai Diritti Umani, la fiscalità, l'anticorruzione. Per quanto riguarda la BU Brasile, allo stesso modo TIM S.A. adotta una procedura ad hoc al fine di gestire comportamenti di corruzione nell'ambito del whistleblowing.

Con riferimento alla gestione della fiscalità, questa si ispira ai principi contenuti

nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo, ritenendo, quest'ultimo, che la piena trasparenza nei confronti delle amministrazioni finanziarie faccia parte dei propri doveri di contribuente, anche in termini di responsabilità sociale. TIM è convinta che il pieno rispetto degli obblighi fiscali, da parte di tutte le imprese che competono sui vari mercati, costituisca non soltanto un dovere di tutti i contribuenti, ma anche una condizione necessaria per l'affermarsi di un contesto di fair competition, tra imprese che si confrontano, e competono, sui medesimi mercati. Tale impegno si riflette nell'operatività del Gruppo TIM in campo fiscale secondo quanto indicato nel documento di Strategia Fiscale.

In relazione, invece, alla gestione dei comportamenti anticoncorrenziali, la BU Domestic nel corso degli anni, ha implementato un articolato programma di compliance antitrust, impegnandosi in molteplici iniziative con l'obiettivo di garantire una più efficace gestione del rischio antitrust. Inoltre, TIM in Italia si è impegnata nel garantire la compliance alla normativa in materia di tutela dei consumatori grazie anche agli impegni assunti nell'ambito dei procedimenti per Pratiche Commerciali Scorrette presso l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**  
Nell'ambito delle attività svolte da parte del Gruppo nella gestione del contesto

giuridico e normativo sono state realizzate specifiche azioni volte alla prevenzione e alla mitigazione dell'impatto negativo potenziale associato al tema.

Tra le azioni maggiormente rilevanti nell'ambito del Gruppo, si segnala:

- l'adozione di un Sistema di Gestione Anticorruzione, certificato ISO 37001, la cui Policy Anticorruzione sottostante è stata aggiornata nel 2022, sottolineando ulteriormente il proprio commitment nello scongiurare comportamenti illeciti o comunque contrari all'etica per raggiungere i propri obiettivi economici;
- erogazione di specifici corsi di formazione in materia di anticorruzione alla popolazione aziendale;
- attività di formazione e supporto a tutti i dipendenti coinvolti nelle attività fiscali, al fine di garantire che tutti i dipendenti raggiungano la giusta competenza ed esperienza per far fronte alle proprie responsabilità.

In relazione alle iniziative svolte da parte della BU Domestic, si riportano di seguito le principali:

- definizione di analisi della posta elettronica di alcuni dirigenti che, in considerazione delle loro funzioni, possono essere chiamati a gestire tematiche sensibili dal punto di vista antitrust;
- attivazione di una campagna di formazione online antitrust, la quale avviata nel 2019 e conclusa nel corso dell'esercizio 2022, volta all'erogazione di conoscenze specifiche riferite alle tematiche anticoncorrenziali;
- introduzione dell'analisi sulla procedura organizzativa ("Processo di Merger & Acquisition") per stabilire se le operazioni M&A in cui l'Azienda è coinvolta, coordinate dalla Funzione Mergers & Acquisitions di Chief Financial Office

nel periodo tra il 1° luglio 2021 e il 31 maggio 2022, rispettino la normativa antitrust in materia di intese restrittive della concorrenza e abuso di posizione dominante e debbano essere notificate all'AGCM ai sensi della normativa sul controllo preventivo delle operazioni di concentrazione;

- estensione al portafoglio delle proprie offerte della modalità di acquisizione del consenso tramite “Digital Confirmation”, e attuazione della campagna di comunicazione su diversi canali per il rimborso alla clientela, in virtù del procedimento Pratiche Commerciali Scorrette presso AGCM PS 10888;
- miglioramento della comunicazione commerciale del proprio sito web al fine di garantire al consumatore una immediata informazione sugli elementi essenziali delle offerte per effettuare una scelta consapevole sin dal primo contatto, in virtù del procedimento Pratiche Commerciali Scorrette presso AGCM PS 12231;
- presentazione ad AGCM della proposta di impegni al fine di risolvere le preoccupazioni concorrenziali oggetto dell'istruttoria e giungere alla conclusione del procedimento senza l'irrogazione di alcuna sanzione, in virtù del procedimento Antitrust presso AGCM I850 - ACCORDI FIBERCOP;
- chiusura dei servizi digitali in abbonamento in “carrier billing” (cd. Servizi Premium) al brand TIM impattati dalla Delibera 91/22/CONS, in virtù del procedimento per la tutela dei consumatori presso AGCOM;
- attuazione di azioni specifiche intraprese, tra cui l'introduzione del criptaggio dei dati sensibili sui sistemi interessati e l'invio con cadenza periodica all'AGCOM dei dati di dettaglio, in funzione degli impegni presentati a TIM da AGCOM con delibera 420/19/CONS a seguito dell'apertura del procedimento sanzionatorio 3/18/DRS per mancata adozione di idonee misure per garantire

la riservatezza dei dati clienti degli OLO in occasione dell'apertura di ticket di guasto o disservizi su linea fissa.

Con riferimento, invece, all'attività svolta da parte di TIM S.A., la BU Brasile ha realizzato diverse azioni volte a mitigare l'impatto potenziale negativo derivante da eventuali comportamenti non conformi a leggi e regolamenti nonché comportamenti non concorrenziali. Di seguito si definiscono le principali azioni condotte a tal riguardo:

- aggiornamento dei documenti istituzionali del TIM Integrity Program, tra cui il Codice Etico e di Condotta, la Politica Anticorruzione e il Manuale del Sistema Anticorruzione;
- promozione di dibattiti e studi con istituzioni accademiche per sostenere attività di ricerca sulle politiche di concorrenza del Brasile.

**[GRI 3-3d.ii, d.iii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione; / azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio

sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare effettive ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Con l'obiettivo di tenere traccia dell'efficacia delle azioni compiute per prevenire e mitigare gli impatti potenziali negativi, il Gruppo ha elaborato una serie di processi che monitorano gli indicatori adottati su più aspetti, prendendo anche in considerazione le indicazioni delle principali norme ISO in materia (es. ISO 37001). Inoltre, il Gruppo TIM ha adottato un processo di monitoraggio delle segnalazioni provenienti sia dall'interno che dall'esterno (Whistleblowing). A tal riguardo, in Italia TIM utilizza un canale unico per la trasmissione delle segnalazioni in grado di gestire le stesse con la massima garanzia di riservatezza e protegge da ritorsioni coloro che lo adottano.

In Brasile, invece, TIM S.A. utilizza un sistema automatizzato di gestione end-to-end delle segnalazioni, accessibile via intranet e dal sito web aziendale, in grado di registrare automaticamente tutte le segnalazioni ricevute e consentire il monitoraggio dello stato di avanzamento al segnalante.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In relazione alle proprie iniziative volte a prevenire e mitigare l'impatto negativo potenziale del tema identificato, il Gruppo monitora in maniera costante il manifestarsi di episodi di corruzione, i procedimenti legati agli stessi contro le società del Gruppo, nonché il tasso di variazione annua di ore di formazione erogate in ambito corruzione.

Al contempo, in virtù dei programmi di formazione erogati in materia di antitrust in Italia e degli impegni conseguiti nell'ambito delle istruttorie con le Autorità, la BU Domestic ha valutato il monitoraggio di specifici indicatori in grado di annoverare la bontà delle azioni, tra cui di seguito si riportano i principali:

- percentuale di fruizione ai corsi di formazione in materia anticoncorrenziale;
- efficacia degli impegni realizzati in relazione all'azione risolutiva della BU Domestic nell'ambito delle preoccupazioni concorrenziali dell'Accordo Fibercop.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

In linea al proprio impegno di accrescere e incentivare la conoscenza dei dipendenti in materia di comportamenti non coerenti alle leggi e regolamenti, prevenendone in tal senso l'attuazione da parte degli stessi, il Gruppo ha constatato nel 2022 un notevole miglioramento in termini di ore di formazione in materia di anticorruzione erogate; in particolare TIM ha evidenziato un incremento del 758% (174.475 ore nel 2022 vs 20.315 nel 2021).

Inoltre, in linea con gli esercizi precedenti, il Gruppo anche per il 2022 non ha riscontrato alcun episodio di corruzione.

In relazione agli indicatori monitorati dalla BU Domestic, nell'ambito del proprio programma svolto, TIM ha constatato un'ampia copertura dei corsi di formazione erogati in materia di tematiche anticoncorrenziali; infatti, il programma, concluso nei primi mesi del 2022, ha mostrato una percentuale di fruizione del 91%, a conferma dell'impegno di TIM nel prevenire eventuali comportamenti sleali sviluppandone la conoscenza.

Infine, con riferimento all'esercizio corrente, TIM in Italia ha rilevato l'approvazione da parte della AGCM dei propri impegni, i quali ritenuti idonei a far venire meno i presunti profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria, e valutati come capaci di consentire un aumento del grado di concorrenza infrastrutturale, facendo sì che il procedimento si sia concluso senza l'irrogazione di alcuna sanzione.

#### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Il notevole impegno del Gruppo TIM nell'ambito della corretta attuazione di comportamenti volti a favorire la compliance con le disposizioni normative, è rappresentato dalla molteplicità delle iniziative svolte in materia, e la corretta applicazione delle stesse, consente all'Organizzazione di essere consapevole del proprio ruolo di guida nel mercato e nella comunità per il pieno rispetto della legalità, della trasparenza, della correttezza e della lealtà.

TIM, infatti, ha compreso sempre più nel tempo di poter rappresentare un esempio per il mercato e per la comunità in generale, in virtù dell'attività svolta e dell'importanza che assume nel settore ICT come principale player per sviluppo, grandezza e rilevanza.

Il Gruppo TIM, pertanto, potrà influenzare proattivamente il mercato e la comunità, sia nel presente che nel futuro, attraverso l'esecuzione di azioni preventive volte al contrasto di comportamenti non in linea con le leggi e con i regolamenti, garantendo così, al contempo, che l'integrazione delle proprie azioni nelle politiche operative aziendali possa assicurare l'efficacia duratura delle stesse, non solo internamente ma anche all'esterno.

#### **[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il confronto con gli stakeholder è risultato di primaria importanza per il Gruppo TIM, sia nell'adempimento delle norme che in relazione alle iniziative condotte al fine di prevenire comportamenti non trasparenti, non corretti e sleali; infatti, dall'analisi di materialità 2022 è emersa la necessità di rilevare uno specifico impatto negativo e potenziale associato al tema.

In particolare, il confronto gestito con le Autorità è risultato essere necessario e pertinente al fine di garantire una compliance sempre più solida alle richieste normative e agli impegni condotti nel rispetto dei procedimenti deliberati a suo carico.

Al contempo, in un'ottica di continuous improvement del rispetto delle policy e best practice in materia da parte dei propri dipendenti, il costante confronto con gli stakeholder ha incentivato l'adozione di strumenti volti a disciplinare, controllare e monitorare l'efficacia delle proprie azioni in materia di lotta alla corruzione, consentendo il raggiungimento di importanti risultati in linea con le proprie aspettative.

## Parità di retribuzione e di opportunità

### **[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

I processi di TIM (ad esempio, le assunzioni, remunerazioni, sviluppo della carriera, benefit finanziari e non) possono avere un impatto sulla diversity del Gruppo, sulla parità salariale e sulle pari opportunità.

### **[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

L'Organizzazione potrebbe essere coinvolta negli impatti negativi attraverso le attività di gestione delle proprie risorse.

### **[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Promuovere una cultura aziendale improntata al rispetto, all'inclusione e alla valorizzazione delle diversità, garantendo le pari opportunità su ogni aspetto a tutti i dipendenti, è una questione di fondamentale importanza per il Gruppo TIM. L'impegno di TIM sul tema è definito in primo luogo all'interno del Codice Etico, dove viene sancito che per il Gruppo uno dei fattori critici di successo è rappresentato dal contributo che ogni persona può dare all'Organizzazione, in cui le diversità sono considerate un asset strategico per la crescita sostenibile di lungo periodo. È stato rinnovato l'impegno di TIM anche attraverso la Policy Human

resources, Organization & Real estate, la quale esplicita i principi del Gruppo volti a garantire un ambiente di lavoro inclusivo, nel convincimento che esista una relazione profonda e positiva tra inclusione e performance aziendale. Infatti, il Gruppo garantisce le pari opportunità nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, pensionamento, in relazione a razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, genere, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica ed età, tenendo conto delle peculiarità culturali e giuridiche dei singoli Paesi. Nell'ambito della stessa Policy si è data disciplina, tra gli altri aspetti, anche delle politiche retributive. La Politica di Remunerazione di TIM, infatti, intende supportare il raggiungimento degli indirizzi definiti nel Piano Industriale, garantendo da un lato, la competitività dell'impresa sul mercato, dall'altro la tutela dei principi di equità. L'obiettivo è quello di avere un'architettura retributiva che preveda il bilanciamento della componente monetaria della retribuzione (retribuzione fissa e variabile) e la valorizzazione della componente non monetaria (benefit e welfare).

Inoltre, TIM è partner fondatore di "Valore D", associazione di aziende per la promozione dell'occupazione e della leadership femminile, principale iniziativa nell'ambito del proprio programma di Diversity and Inclusion (D&I) in Italia. A tal proposito, il Gruppo ha certificato le proprie pratiche in linea con lo standard UNI ISO 30415 "Human Resource Management Diversity and Inclusion" e, nel 2023, si impegnerà nella redazione di una Policy sulle carriere, comprensiva di un affondo specifico sul gender gap, e intraprenderà il percorso di ottenimento della UNI PdR 125:2022 (Certificazione per le pari opportunità di genere).

Infine, l'Azienda si è impegnata, con la firma nel 2017 del Manifesto per l'Occupazione

Femminile e la pubblicazione, nel marzo 2020, del Manifesto TIM per la riduzione del gender gap, a monitorare le performance aziendale su alcuni ambiti come le quote di genere, il pay gap, successioni e promozioni, gestione dei talenti, materie e professioni STEM, formazione, genitorialità e strumenti di flessibilità.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

Rispetto al tema materiale della parità di retribuzione e di opportunità, TIM si impegna ad intraprendere tutte le azioni necessarie volte a prevenire e mitigare i potenziali impatti negativi.

A tal proposito, la BU Domestic, per garantire le pari opportunità e valorizzare la diversità e l'inclusione, ha sviluppato il programma Diversity & Inclusion, articolato su 5 aree specifiche: diffusione della Cultura dell'Inclusione, Disability Management, Longevity Management, Gender Gap e LGBT Management.

Nell'ambito del programma, tra le altre, TIM in Italia conduce le seguenti azioni:

- eventi di formazione overall su D&I offerti sia ai dipendenti che ai responsabili aziendali;
- pubblicazione su TIM Academy di percorsi formativi su bias di genere, di linguaggio e di età;
- coinvolgimento dell'intera popolazione aziendale nell'Harvard Implicit Test, in partnership con Harvard University, per la misurazione dei pregiudizi inconsci legati al genere;

- azioni volte all'aggiornamento delle dotazioni tecnologiche e all'adattamento delle postazioni di lavoro alle esigenze delle persone con disabilità, in maniera tale da abbattere tutte le barriere fisiche e adattarsi alle esigenze specifiche di questa categoria di lavoratori;
- organizzazione di un ciclo di incontri di role modeling, "LeadHERship al femminile", per combattere bias e pregiudizi di genere;
- lancio nel 2023 del progetto Group Empowerment, percorso di sviluppo rivolto a 200 colleghe;
- partecipazione alla "4 Weeks 4 Inclusion", iniziativa ideata dalle aziende per sensibilizzare sui temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, a cui hanno aderito, nell'edizione 2022, 250 partner.

Ulteriore progetto strategico portato avanti in ambito D&I dal Gruppo TIM in Italia è il Progetto Donna, sviluppato su tre aree: Clima & Natura, Empowerment & Carriera e Governance & Indirizzo, volto innanzitutto alla riduzione del gender gap e al miglioramento della percezione delle donne sulle pari opportunità in Azienda. Rientrano tra le azioni di questo progetto iniziative come:

- introduzione del congedo parentale aggiuntivo, con il quale si possono usufruire di 10 giorni aggiuntivi di congedo di paternità, rispetto ai 10 già previsti dalla Legge di Bilancio 2021;
- introduzione di uno sportello psicologico in grado di supportare i momenti di difficoltà di un neogenitore;
- elaborazione di un percorso formativo sui ruoli genitoriali e famigliari.

Con riferimento all'aspetto della parità retributiva, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione si occupa della definizione di Piani di incentivazione variabile con obiettivi, finanziari e non finanziari, predeterminati e misurabili, coerentemente con il Piano Strategico, fissando degli obiettivi di incentivazione di breve e medio-lungo termine (MBO e LTI) per poter garantire la parità di trattamento in materia. In tal senso, nell'ambito della propria Politica di Remunerazione, il Gruppo ha adottato obiettivi di incentivazione per il management che promuovono, ad esempio, la parità di retribuzione e di opportunità, in particolare legati al gender pay gap e alla percentuale di donne in posizioni di responsabilità.

Rispetto alla BU Brasile, si riportano di seguito alcune principali azioni svolte da TIM S.A.:

- adozione di un programma Diversity & Inclusion (D&I), volto ad incentivare le pari opportunità;
- definizione del programma TODAS Group, rivolto alle donne in posizione di leadership in Azienda, nonché posizioni inferiori alla leadership;
- introduzione del progetto Imagine That It Is Possible to be Heard, caratterizzato da molteplici azioni e comunicazioni sui social media;
- introduzione della Semana da Empregabilidade (Settimana dell'occupabilità), con lo scopo di offrire 500 opportunità di lavoro alle donne in tutto il Brasile;
- nell'ambito della tematica dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere, l'Azienda ha sviluppato il Transforma TIM, un programma che offre opportunità di lavoro nelle proprie posizioni operative e sconti del 100% nei corsi di laurea per le persone transgender;

- definizione di percorsi formativi per lo sviluppo di tutti i professionisti di colore di TIM S.A., nell'ambito dell'attivazione del Black People Development Program, offrendo loro l'opportunità di crescere nella carriera e di conquistare una posizione di leadership in futuro;
- lancio del Programma Crash, creato per accelerare l'assunzione di persone con disabilità e educare tutto il personale all'inclusione di tale segmento.

**[GRI 3-3d.ii, d.iii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione; / azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare effettive ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di tenere traccia dell'efficacia delle azioni che TIM ha intrapreso con lo scopo di garantire la parità di retribuzione e le pari opportunità, il Gruppo adotta sistemi di misurazione volti al monitoraggio costante degli indicatori di diversità e inclusione e parità retributiva, sottoponendosi, inoltre, a differenti processi di assessment condotti da agenzie esterne per ricevere una valutazione rispetto al proprio livello di maturità in relazione alle tematiche di Diversity, Inclusion e Gender Equality (es. Bloomberg, Refinitiv).

Inoltre, a livello di BU Domestic annualmente viene condotto un processo di Salary Review Rolling, al fine di allineare progressivamente la retribuzione fissa alle prassi di mercato, inteso come strumento di attrazione e fidelizzazione di risorse di elevata capacità manageriale, nel rispetto di una gestione aziendale economicamente sostenibile. Inoltre, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione svolge analisi specifiche di monitoraggio nel tempo del Gender Gap & Inclusion.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In linea con le ambizioni del Gruppo TIM in materia di valorizzazione delle diversità e delle pari opportunità, ogni anno il Gruppo si pone degli obiettivi sempre più sfidanti, monitorati attraverso specifici indicatori di performance che permettono allo stesso di comprendere l'efficacia delle azioni intraprese.

In particolare, nell'ambito del nuovo Piano Industriale 2023-2025, il Gruppo prevede l'obiettivo di raggiungere, entro il 2025, una percentuale di donne in posizioni di leadership  $\geq 29\%$ . Al fine di valutare la bontà delle azioni intraprese utili al raggiungimento di tale obiettivo, il Gruppo monitora la percentuale di presenza femminile nell'ambito degli Organi Collegiali. A questo si aggiunge il monitoraggio di ulteriori indicatori specifici quali:

- la percentuale di donne "Top Manager" sul totale dei "Top Manager";
- la percentuale di quadri donne sul totale dei quadri.

Con riferimento alla BU Domestic, sono stati fissati degli obiettivi collegati al sistema di incentivazione variabile di breve e lungo periodo destinato ad una parte del management aziendale, quali:

- MBO 2022: diminuzione del Gender Pay Gap nel segmento dei Quadri Responsabili;
- LTI 2020-2022 (Il Ciclo 2021-2023): incremento della percentuale di popolazione dirigente al femminile sul totale dei dirigenti;
- SOP 2022-2024: incremento percentuale di donne in posizioni di responsabilità sul totale dei titolari di posizioni di responsabilità.

Con riferimento specifico alla BU Brasile, in linea con quanto previsto dal Piano ESG, l'Azienda ha l'ambizione di raggiungere:

- il 35% di donne in posizioni di leadership entro il 2023;
- il 40% di dipendenti di colore entro il 2023.

In linea con tali obiettivi e, più in generale, con l'obiettivo di garantire la parità di retribuzione e di opportunità in Azienda, il Gruppo monitora, tra gli altri, i seguenti indicatori di performance:

- presenza dell'Organizzazione nell'ambito di prestigiosi indici di sostenibilità tematici e ottenimento di riconoscimenti in materia;
- rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti;
- la percentuale di dirigenti donne sul totale dei dirigenti;
- il numero di quadri donne;
- il numero di dipendenti che presentano disabilità.

### **[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni messe in campo da parte del Gruppo, con riferimento alla parità di retribuzione e di opportunità, è dimostrata dal conseguimento dei seguenti risultati:

- conferma anche per il 2023 nel Bloomberg Gender Equality Index (GEI);
- ingresso nella Top 100 del Refinitiv D&I Index, diventando la prima telco al mondo nella classifica delle aziende che si sono distinte per politiche di inclusione e promozione della diversity;
- ottenimento dell'attestazione UNIISO 30415 "Human Resource Management Diversity and Inclusion";
- raggiunto oltre il 28% di donne in posizioni di leadership;
- circa 27% di donne partecipanti ai comitati manageriali (oltre +5% vs 2021);

- circa +3% (vs 2021) rispetto al numero di donne quadri;
- raggiungimento degli obiettivi di gender pay gap del Management nei sistemi di incentivazione variabile della BU Domestic;
- ottenimento, in Brasile, del riconoscimento WOB (Women On Board), iniziativa brasiliana che certifica le aziende che hanno almeno due donne nel CdA.

### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

In un contesto in cui l'attenzione al rispetto e alla valorizzazione delle diversità è sempre più alta, per il Gruppo TIM l'impegno assunto tramite le iniziative che mirano a comunicare una forte sensibilità dello stesso a queste tematiche comporta un miglioramento della sua brand reputation ma soprattutto delle sue performance, consentendo la definizione, in questo modo, di un'organizzazione che sia inclusiva, che attragga nuovi talenti e garantisca alle sue risorse benessere nello svolgimento delle proprie attività.

Questa attenzione ha portato TIM ad essere la prima azienda, nel panorama italiano, ad intraprendere un programma di Equity & Inclusion Management e, dal 2009, ad introdurre la figura del Diversity Manager.

Il commitment messo in campo, ha indotto inoltre il Gruppo a strutturare ulteriormente le proprie pratiche e processi, introducendo anche Politiche a supporto, al fine di conseguire performance sempre più rilevanti in materia,

a tal punto da diventare il primo Gruppo telco al mondo ad essere compreso nella Top 100 del Refinitiv D&I Index e ad assicurare la propria presenza, per il terzo anno consecutivo, all'interno del Bloomberg Gender Equality Index (GEI).

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il raggiungimento di un ambiente di lavoro in cui non siano presenti distinzioni di alcun tipo, siano abbattute tutte le barriere fisiche e culturali e sia diffusa una cultura dell'inclusione e di valorizzazione delle diversità, è possibile solo se l'Azienda ha continui momenti di confronto con i propri stakeholder. Le attività, infatti, di confronto interno ed esterno con i portatori di interesse rendono possibile la determinazione di una sensibilità diffusa sul tema e la raccolta di opinioni, istanze e idee differenti, che permettono di ripensare le iniziative rivolte all'inclusione e alla valorizzazione delle diversità e ad avviare progetti che incidano sulle aree in cui si rilevano carenze.

Tale approccio ha consentito al Gruppo l'ottenimento di risultati molto rilevanti, tra cui il recente conseguimento della certificazione UNI ISO 30415 "Human Resource Management Diversity and Inclusion".

## Relazioni con la comunità e gli stakeholder

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Il Gruppo TIM - attraverso meccanismi di comunicazione (rendicontazione, trasmissione sistematica di informazioni relative a trend e performance aziendali), coinvolgimento e collaborazione con i propri stakeholder - può generare impatti sulle comunità locali e non, sostenendone lo sviluppo e favorendo iniziative relative a progetti sociali, ambientali e di volontariato.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo

di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

### **[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Le società del Gruppo TIM, in quanto pienamente integrate con il territorio nel quale operano e con il relativo tessuto sociale ed economico-produttivo, intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli, attraverso la comunicazione, lo sviluppo e l'erogazione di servizi sempre più digitalizzati e sempre più orientati a favorire stili di vita sostenibili e il supporto nello sviluppo di progettualità ad impatto socio-ambientale.

Il Gruppo TIM si è sempre distinto per sensibilità e attenzione alle esigenze della società agendo anche attraverso le proprie fondazioni. In particolare, in Italia la BU Domestic ha introdotto la Fondazione TIM promuovendo e diffondendo la cultura dell'innovazione tramite iniziative e progetti che favoriscano l'inclusione sociale, la ricerca e l'istruzione, l'arte e la cultura in tutte le espressioni, secondo modalità e strategie che siano in linea con le finalità e i valori statutari.

La Fondazione TIM, inoltre, persegue la propria missione con dei bandi o con l'assegnazione diretta di contributi, finanziando enti privati e pubblici senza scopo di lucro o enti religiosi, in linea a quanto stabilito dal proprio Regolamento. La BU Domestic, inoltre, sostiene progetti umanitari, scientifici, di promozione sociale e tutela ambientale degli Enti del Terzo Settore, nonché quelli a favore di emergenze nazionali patrocinate dalla Protezione Civile, mettendo

a disposizione le numerazioni solidali, come sms solidali e le chiamate da rete fissa, e versando interamente gli importi donati agli enti promotori.

Per quanto riguarda la BU Brasile, l'impegno attuato da TIM S.A. mira a promuovere l'inclusione sociale dei gruppi svantaggiati della società brasiliana, in particolare bambini e adolescenti, attraverso la realizzazione di programmi educativi relativi a Scienza, Tecnologia e Innovazione (STI). Infatti, l'Istituto TIM è stato fondato con l'obiettivo di definire strategie e fornire risorse per la diffusione della scienza, della tecnologia e dell'innovazione a sostegno dello sviluppo della comunità in Brasile.

Il Gruppo TIM struttura le proprie attività sul confronto e il coinvolgimento continuo dei propri stakeholder, sia interni che esterni, comunicando loro le proprie performance ambientali, sociali e di governance attraverso la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo, in un'ottica di massima trasparenza. L'engagement degli stessi è considerato essenziale al fine di comprenderne i punti di vista e conseguire miglioramenti rispetto alle performance ambientali, sociali e di governance dell'Organizzazione, puntando alla massimizzazione di reputazione e valore.

In un'ottica di costante coinvolgimento e collaborazione con le Istituzioni, il Gruppo TIM intrattiene un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali, nazionali e locali, con l'obiettivo di facilitare il dialogo sui temi di interesse comune e assicurare una corretta rappresentazione della posizione dell'Organizzazione in Italia e in Brasile, tra cui le principali sono:

- le Istituzioni nazionali centrali, quali ad esempio Parlamento, Governo, Ministeri e Pubblica Amministrazione;

- le Istituzioni locali e loro associazioni rappresentative;
- le autorità di settore e non, quali AGCOM, AGCM, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- le autorità che sovrintendono rispettivamente il settore ICT brasiliano e il mercato e la legislazione, quali ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica);
- le Istituzioni europee e internazionali quali, ad esempio, la Commissione Europea, il Consiglio e il Parlamento Europeo, il BEREC, l'OCSE, l'ONU, il Global Compact, l'ITU e altre agenzie o programmi dell'ONU, e altre piattaforme internazionali quali il G20;
- le Associazioni del Sistema Confindustriale sia centrale che territoriali e Associazioni di Categoria (ASSTEL e Anitec-Assinform) e Federazione Confindustria Digitale, con la partecipazione ai tavoli di lavoro intraoperatori.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

**[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

Il Gruppo TIM ha svolto e continua a svolgere specifiche azioni volte a gestire gli

impatti positivi effettivi in virtù del proprio impegno nel garantire un maggior coinvolgimento e collaborazione con le Istituzioni, una migliore comunicazione con i propri stakeholder, nonché lo sviluppo di iniziative in grado di contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità.

Tra le azioni maggiormente rilevanti a livello di Gruppo, si segnala:

- erogazione di borse di studio volte ad incentivare l'istruzione e la ricerca accademica;
- collaborazioni e partnership costante con Istituzioni nazionali e internazionali al fine di garantire un confronto continuativo attraverso il presidio in tavoli di lavoro;
- definizione di strumenti sostenibili a disposizione della comunità come raccolte fondi attraverso numerazioni solidali a sostegno di soggetti in stato di necessità ed emergenza;
- costante dialogo con gli stakeholder al fine di garantire una corretta e trasparente informativa ESG agli stessi (es. Bilancio di Sostenibilità), nonché fornire risultati e riconoscimenti ricevuti in tale ambito (es. risultati degli assessment delle agenzie di rating internazionali);
- presentazione alla comunità di stakeholder, nell'ambito del Capital Market Day, dei progetti industriali del Gruppo. A tal proposito, a febbraio 2023 è stato presentato il nuovo Piano Industriale 2023-2025 che definisce le priorità finanziarie e non finanziarie per tutte le aree di business e le operation, con l'obiettivo di fornire agli stakeholder visione rispetto ai progetti futuri del Gruppo.

In relazione alle iniziative svolte da parte della BU Domestic, si riportano di seguito le principali:

- erogazione di donazioni finalizzate all'inclusione sociale, attraverso iniziative educative e assistenziali dedicate alle categorie e alle fasce di popolazione meno protette o comunque svantaggiate, come ad esempio le donazioni di ingenti somme economiche a favore dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per il Health and Migration Programme (PHM) per la salute dei migranti e dei rifugiati, oppure all'azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Umberto I per la realizzazione del "Progetto Oncologia 2022";
- assegnazione di bandi volti all'istruzione e ricerca scientifica, nei principali ambiti di scienze mediche e naturali, dell'economia e del diritto, che prevedono l'erogazione di borse di studio (Bando "Studiamoci su") e l'assegnazione di denaro (Bando "Ti ri-uso mascherina!") destinato alle Università e centri di Ricerca;
- versamento di donazioni rivolte ad iniziative artistiche e culturali, per la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico, per lo sviluppo di modi e forme di fruizione e diffusione della conoscenza del patrimonio stesso, e per il sostegno al mondo della cultura, dello spettacolo e della musica;
- raccolta di fondi attraverso campagne solidali in favore, tra le principali, di iniziative di ricerca scientifica e di assistenza medica e sociale;
- stanziamento di risorse per le tematiche di criticità straordinaria che hanno coinvolto il Paese nel 2022.

Con riferimento all'attività svolta da parte della BU Brasile, TIM S.A. ha realizzato una serie di iniziative volte alla gestione degli impatti positivi effettivi. Si riepilogano le principali azioni di seguito:

- collaborazione con ANATEL al fine di identificare le questioni più rilevanti e rimuovere gli ostacoli allo sviluppo del settore, dando il proprio contributo all'evoluzione dei principali articoli normativi, quali la gestione delle frequenze, la qualità del servizio, l'interconnessione e la condivisione della rete, la copertura delle aree rurali e l'agenda digitale;
- instaurazione e consolidamento del rapporto di collaborazione e trasparenza con CADE;
- definizione di programmi di formazione rivolti ai più giovani al fine di preparare loro al mondo del lavoro e incoraggiando le proprie capacità imprenditoriali;
- lancio del libro "Mathematics is freedom: the math circle and the circle of mathematics in Brazil", in collaborazione con l'Unesco Brasile, con l'obiettivo di presentare le esperienze accumulate dal progetto Círculo da Matemática do Brasil nelle scuole di tutte le regioni del Paese.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di tenere traccia dell'efficacia delle azioni compiute dal Gruppo TIM, le quali volte a generare impatti positivi effettivi sulle comunità locali e non,

L'Organizzazione ha definito processi in grado di quantificare la bontà delle proprie iniziative.

A tal riguardo, infatti, il Gruppo ha strutturato una serie di processi che si declinano sia in sistemi di misurazioni, attraverso il monitoraggio di indicatori specifici, sia in sistemi di rendicontazione pubblica delle performance, mediante la pubblicazione della reportistica annuale di sostenibilità e gli assessment organizzati da prestigiose agenzie di rating.

#### **[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

Nell'ambito dei propri processi di monitoraggio condotti dal Gruppo al fine di rilevare l'efficacia delle azioni implementate per gestire gli impatti positivi collegati al tema, TIM monitora, ad esempio, la magnitudo economica e/o la copertura e il coinvolgimento di persone nell'ambito delle iniziative realizzate in funzione dell'impegno svolto attraverso Fondazione TIM, in Italia, e Istituto TIM, in Brasile, nonché il numero di campagne solidali attivate da parte della BU Domestic e la raccolta, in termini economici, ad esse connessa.

Inoltre, al fine di fornire un'informativa trasparente e chiara delle proprie performance in ambito ESG agli stakeholder, il Gruppo monitora la certificazione da parte di un'organizzazione terza indipendente e successiva pubblicazione del proprio annuale Bilancio di Sostenibilità, e la partecipazione agli assessment condotti dalle agenzie di rating e il conseguente ottenimento di valutazioni pubbliche rappresentative delle proprie performance.

#### **[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni intraprese dal Gruppo al fine di gestire gli impatti positivi effettivi connessi al tema è dimostrabile principalmente dalle seguenti risultanze:

- nell'ambito delle iniziative realizzate da parte della Fondazione TIM, nel 2022 l'Organizzazione ha erogato circa € 3 milioni a sostegno dei progetti intrapresi, che evidenziano il significativo impegno condotto da TIM nell'ambito dello sviluppo di iniziative volte a garantire un sostegno alle comunità. In relazione, invece, alle iniziative implementate nel corso del proprio operato da Istituto TIM al fine di favorire lo sviluppo della società brasiliana e l'inclusione sociale, attraverso le stesse l'Istituto TIM ha raggiunto tutti i 26 paesi degli stati brasiliani e il Distretto Federale, coinvolgendo oltre 700.000 persone ad oggi;
- attivazione di oltre 100 campagne solidali realizzate nel corso del 2022, che hanno garantito una raccolta totale di circa € 11 milioni, i cui fondi sono stati messi a disposizione per il sostegno di iniziative di ricerca scientifica e di assistenza medica e sociale;
- ottenimento della certificazione del Bilancio di Sostenibilità 2022 del Gruppo da parte di una società di revisione indipendente e pubblicazione dello stesso, dimostrando l'impegno di TIM nell'assicurare la massima trasparenza e qualità nell'informativa agli stakeholder sulle performance ESG dell'Organizzazione;
- partecipazione nel 2022 a numerosi assessment condotti da agenzie di

rating internazionali, con conseguente ottenimento di rilevanti valutazioni e l'ingresso in prestigiosi indici di sostenibilità, come ad esempio:

- S&P Global, confermando la propria presenza negli Indici di sostenibilità Dow Jones dal 2013 per la BU Domestic e dal 2014 per la BU Brasile, e ottenendo il riconoscimento Top 10% S&P Global ESG Score nell'ambito del Sustainability Yearbook 2023 (BU Domestic);
- CDP (ex Carbon Disclosure Project), conseguendo l'inserimento nella "B-list" dell'organizzazione;
- Moody's ESG Solutions, posizionandosi al primo posto tra le aziende del settore telecomunicazioni;
- Bloomberg, confermando la propria presenza nel Bloomberg Gender Equality Index per il terzo anno consecutivo a livello di Gruppo;
- Refinitiv, confermando la propria presenza nel Refinitiv Diversity & Inclusion Index e posizionandosi nuovamente come prima azienda in Italia e nel Sud America nel settore TLC.

#### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Nel corso degli anni, l'impegno del Gruppo TIM nell'assicurare una chiara e trasparente comunicazione verso i propri stakeholder e nel favorire lo sviluppo socio-economico delle comunità in cui opera, si è reso ancora più evidente attraverso le crescenti attività di disclosure ESG messe in campo e la costituzione e l'operato delle proprie Organizzazioni Non Profit (Fondazione TIM in Italia e Istituto TIM in Brasile), le quali hanno agito, e agiscono tutt'ora, al fine di

garantire una maggiore sensibilità e attenzione alle esigenze della società.

Il Gruppo TIM, infatti, in virtù della propria rilevanza nel settore e del proprio posizionamento nel mercato, è consapevole di possedere un'importante responsabilità nei confronti della comunità, poiché in grado di convogliare ingenti risorse, non solo economiche, verso progetti ed iniziative che contribuiscono a favorire il benessere socio-economico dei territori.

Al contempo, il Gruppo ha compreso che le tematiche di natura ESG siano ormai un ambito necessario di disclosure per incentivare lo sviluppo e il progresso sostenibile della comunità; motivo per cui, ha rafforzato nel corso del tempo il proprio processo di Reportistica ESG, digitalizzandolo e determinando un coinvolgimento sempre più diffuso delle proprie persone. Le stesse motivazioni, hanno indotto inoltre il Gruppo a prendere parte ad un crescente numero di assessment pubblici di sostenibilità condotti dalle principali agenzie di rating a livello mondiale, garantendo una chiara e trasparente informativa verso l'esterno delle proprie performance in ambito ESG.

#### **[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il Gruppo TIM annualmente conduce l'analisi di materialità al fine di recepire le indicazioni degli stakeholder nell'ambito delle proprie priorità di sostenibilità. Nel 2022, il confronto con i vari portatori di interesse in fase di materialità ha evidenziato la sempre maggiore importanza attribuita dalle Istituzioni e dalla società in generale agli indicatori ESG. In particolare, ha fatto emergere come

la tematica delle relazioni con la comunità e gli stakeholder possa avere dei riscontri importanti in termini di impatti positivi del Gruppo TIM verso l'esterno. Inoltre, il confronto continuativo con gli stakeholder del Gruppo è risultato essere fondamentale al fine di perseguire specifiche azioni volte a garantire ricadute positive sulle comunità locali e non. Infatti, grazie al continuo coinvolgimento e collaborazione con gli stessi, il Gruppo è stato in grado di pianificare le iniziative e monitorare i progressi delle azioni realizzate rivolte alle comunità.

Nello specifico, il proprio presidio all'interno di importanti gruppi di lavoro che trattano tematiche vicine tanto all'Organizzazione quanto alla comunità, ha permesso al Gruppo dapprima di comprendere in maniera più chiara e completa le esigenze della collettività, per poi renderne possibile l'attuazione attraverso lo sviluppo di bandi e l'erogazione di donazioni e di risorse economiche in grado di dar seguito al proprio impegno sociale.

## Resilienza ai rischi fisici, di salute pubblica e sociopolitici

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

TIM può generare un impatto attraverso attività utili ad affrontare i principali rischi per la salute pubblica (tra cui la diffusione di malattie infettive ed eventuali pandemie), le malattie non trasmissibili potenzialmente mortali e gli eventi di disastri naturali e indotti dall'uomo.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM ha tra i suoi valori fondanti la tutela delle risorse umane interne ed esterne all'Organizzazione, la salvaguardia del valore degli asset materiali ed immateriali, propri e di terzi, la continuità e la qualità dei servizi di telecomunicazione.

La rete di comunicazione è da sempre un'infrastruttura strategica per il tessuto sociale ed economico; come tale, è interdipendente dalle altre infrastrutture

critiche. I servizi di comunicazione risultano, infatti, servizi essenziali per una comunità, e lo diventano ulteriormente in fase emergenziale; per questo motivo, TIM è chiamata a far parte delle Unità di Crisi eventualmente attivate a livello istituzionale. Pertanto, il Gruppo predispone e mantiene efficiente un Sistema di Crisis Management finalizzato a prevenire uno stato di emergenza/crisi e, ove non sia possibile, gestirlo e superarlo al meglio.

Il Sistema di Crisis Management del Gruppo TIM è finalizzato a:

- contenere i danni materiali ed immateriali, diretti ed indiretti, causati da eccezionali eventi avversi sulle risorse aziendali (umane, materiali e immateriali);
- a garantire, quanto più possibile, agli stakeholder i servizi essenziali di telecomunicazione in situazioni emergenziali;
- a ripristinare velocemente i processi ordinari e la funzionalità delle infrastrutture di TLC;
- a contribuire alla sostenibilità del Gruppo.

La tutela delle comunità e delle risorse materiali e immateriali, si realizza anche attraverso la gestione della pluralità di rischi c.d. “non competitivi”, a cui le stesse sono esposte. Questi scenari di rischio sono in continua evoluzione, anche a causa, ad esempio, degli effetti dei cambiamenti climatici, delle minacce di cybersecurity, dei fenomeni di terrorismo e, in maniera più estensiva, degli accadimenti socio-politici nazionali e internazionali, e devono essere gestiti, per quanto possibile, attraverso strategie, processi e azioni ad impatto positivo.

La “Policy di Gruppo per il Crisis Management” definisce responsabilità, processi, dinamiche organizzative e gestionali che devono essere attivate in occasione delle emergenze/crisi, al fine di pianificare e applicare metodologie e tecniche idonee a far fronte, in tempi ristrettissimi, ad eventi di elevata gravità, minimizzandone le conseguenze, anche quelle di lungo periodo, evidenziando la resilienza del Gruppo ai rischi non competitivi. Tale Politica si applica a:

- emergenze/crisi di difesa e protezione civile (es. calamità naturali, incidenti di origine antropica o accidentale, attentati terroristici, emergenze sanitarie), ed è integrata, su tali aspetti, da quanto disposto dalla Procedura Organizzativa di Protezione Civile;
- emergenze/crisi che coinvolgono i dipendenti all'estero (es. calamità naturali, rapimenti, epidemie, pandemie, sabotaggi, guerre, terrorismo);
- emergenze/crisi di cybersecurity, determinate da guasti e malfunzionamenti significativi, anche indotti da azioni dolose.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

### **[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

Nello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo TIM ha identificato specifiche azioni volte a gestire gli impatti positivi effettivi associati al tema materiale. Di seguito si riportano le principali:

- adozione di un modello di organizzazione dettagliato, con la previsione di attori specifici:
  - il Crisis Management Committee (CMC), che stabilisce le strategie di gestione dell'emergenza/crisi;
  - gli Operational Crisis Team (OCT), preposti al coordinamento operativo delle attività di gestione delle diverse tipologie di eventi critici ed emergenze/crisi, la cui composizione viene mantenuta costantemente aggiornata a seguito di evoluzioni organizzative interne;
  - il Rappresentante aziendale presso le Istituzioni;
- iniziative volte a garantire una formazione continua, attraverso l'organizzazione di corsi di aggiornamento su tematiche di crisis management; la partecipazione alle esercitazioni organizzate dalle Istituzioni sugli scenari di rischio specifici; la diffusione, attraverso campagne comunicative, di una cultura della tutela e della resilienza;
- aggiornamento continuo della pianificazione d'emergenza, in relazione all'evoluzione degli scenari di rischio e alla pianificazione nazionale emanata dalle Istituzioni nazionali e locali competenti, per poter essere immediatamente applicata nella gestione di eventi imprevedibili che accadono in contesti sempre diversi;
- istituzione di numerosi Centri Operativi di security, di rete e di altre funzioni destinati a raccogliere h24 segnalazioni sullo stato delle infrastrutture e

sul funzionamento dei servizi. In particolare, la Control Room Security (in ambito Chief Public Affairs & Security Office / Physical Security) è il centro di raccolta e di presidio unitario di tutte le segnalazioni relative a eventi critici ed emergenze/crisi;

- integrazione dei rischi legati al cambiamento climatico nell'ambito della matrice di rischio del Gruppo, affinché questi vengano monitorati, prevenuti e mitigati. Esempi possono essere i rischi fisici legati all'incremento delle temperature che causano precipitazioni atmosferiche estreme e inattese, smottamenti, inondazioni o esondazioni, e i rischi di transizione, con riferimento alla BU Domestic; altri esempi relativi ai rischi fisici, riguardanti la BU Brasile, sono inerenti le carenze idriche, tempeste e cicloni.

### **[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

#### **[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di favorire il continuous improvement delle pratiche adottate dal Gruppo nella gestione degli impatti positivi effettivi generati rispetto al tema materiale, TIM monitora l'efficacia delle proprie azioni intraprese mediante specifici processi che rilevano la qualità delle stesse nel raggiungimento degli obiettivi dell'Organizzazione, attraverso l'utilizzo di indicatori di performance. Le stesse finalità sono perseguite, inoltre, attraverso i processi volti all'ottenimento di rilevanti certificazioni per i siti a maggiore impatto da parte di enti terzi indipendenti (es. ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001).

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

L'obiettivo del Gruppo è quello di allinearsi alle disposizioni contenute nelle normative di riferimento affrontando, attraverso le proprie azioni ad impatto positivo, i principali rischi per la salute pubblica, gli eventi legati ai disastri naturali e ai fenomeni socio-politici, apportando valore in tal senso e soddisfacendo le eventuali richieste pervenute all'Azienda dalle Istituzioni, specialmente in fase di emergenza. Inoltre, al fine di impattare positivamente il cambiamento climatico, concorrendo agli obiettivi nazionali e sovranazionali in materia, il Gruppo ha assunto le ambizioni di diventare Carbon Neutral (Scope 1+2) entro il 2030 e Net Zero (Scope 1+2+3) entro il 2040, fornendo il proprio contributo per scongiurare il verificarsi di catastrofi naturali.

A tale scopo, il Gruppo TIM monitora una serie di indicatori utili a valutare i progressi compiuti in merito:

- ottenimento di certificazioni che incrementano la resilienza del Gruppo ai rischi socio-politici, di salute pubblica e ai fenomeni climatici;
- il numero di richieste eventualmente pervenute dalle Istituzioni e poi soddisfatte;
- quantità di emissioni totali di Gruppo (Scope 1+2 e Scope 1+2+3).

Inoltre, in caso di emergenze, i responsabili degli OCT attivati monitorano le azioni intraprese durante la gestione della specifica emergenza e condividono con le altre strutture i relativi risultati, anche nel post emergenza al fine di migliorare la pianificazione.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia dell'impegno e azioni messe in campo da parte del Gruppo TIM è dimostrata:

- nel conseguimento, nell'ambito della BU Domestic, delle certificazioni ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001 e, nell'ambito della BU Brasile, delle certificazioni ISO 14001 e ISO 27001, che incrementano il grado di resilienza dei sistemi di gestione in materia del Gruppo;
- nella diminuzione del 15% del totale di emissioni Scope 1 + Scope 2 (vs 2021) di Gruppo;
- nella diminuzione del 13% del totale di emissioni Scope 1 + Scope 2 + Scope 3 (vs 2021) di Gruppo.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

All'interno del ciclo di Crisis Management, composto da 4 fasi (pianificazione, pre-emergenza/crisi, emergenza/crisi e post-emergenza/crisi), le attività e gli studi condotti da parte degli attori adibiti a garantire la gestione delle crisi ed emergenze in Azienda, hanno portato il Gruppo a dare attenzione crescente alla fase di pianificazione (o ri-pianificazione) finalizzata ad analizzare le risultanze della gestione dell'emergenza/crisi e a migliorare i processi del Sistema di Crisis Management. Inoltre, con lo scopo di velocizzare l'operatività e la sinergia delle azioni messe in campo tra le Funzioni aziendali coinvolte, il Gruppo ha convenuto l'adozione di modalità digitali per l'organizzazione delle riunioni degli OCT.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

La cooperazione con le Istituzioni, sia nel cd. “tempo ordinario” (anche detto “tempo di pace”) che in tempo di crisi, consente al Gruppo:

- in fase di pianificazione, di migliorare costantemente i piani aziendali d'emergenza, finalizzati a prevedere e prevenire, ove possibile, gli scenari di rischio e a prepararsi alla loro gestione e di conoscere e soddisfare le esigenze degli stakeholder, impattando positivamente il tema;
- durante la partecipazione di TIM alle esercitazioni nazionali e locali organizzate dalle Istituzioni, di testare e migliorare la risposta del Sistema di Crisis Management di TIM alle diverse tipologie di emergenza;
- di facilitare, nella fase emergenziale, la sinergia degli interventi di tutti gli attori, pubblici e privati, che operano nelle Unità di Crisi attivate.

I risultati utili al miglioramento del Sistema di Crisis Management sono condivisi con il Crisis Management Committee e con gli Operational Crisis Team, che hanno partecipato alla gestione dell'emergenza, attraverso i debriefing post-emergenza e post-esercitazioni svolti sia all'interno dell'Azienda sia all'interno dei tavoli istituzionali attivati.

I risultati significativi per tutto il Gruppo sono condivisi con gli stakeholder anche attraverso iniziative di comunicazione interna. Alcune di queste iniziative sono volte anche a supportare campagne di comunicazione promosse dalle Istituzioni e finalizzate ad accrescere la conoscenza dei rischi e sviluppare la cultura della prevenzione dei cittadini, creando valore condiviso in tal senso.

Infine, la stipula di accordi, partnership e convenzioni ha migliorato i processi di fornitura dei servizi richiesti dalle Istituzioni.

### Catena di approvvigionamento sostenibile

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

TIM - attraverso le attività di qualificazione, di gestione delle richieste di acquisto e delle gare, di formalizzazione ed esecuzione dei contratti e di valutazione delle performance della propria catena di fornitura - può ridurre gli impatti ESG generati dai propri fornitori. Inoltre, le attività di approvvigionamento che impiegano risorse locali possono stimolare la crescita economica e lo sviluppo, generando al contempo opportunità sociali, commerciali e lavorative per i residenti locali.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo positivo effettivo. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività,

procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte a gestire potenziali e effettive ricadute negative a livello economico, sociale e ambientale.

#### **[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il rapporto e le attività portate avanti con i fornitori sono governati dalla Policy Acquisti di Prodotti e Servizi, con l'obiettivo di disciplinare la gestione delle tematiche ESG nell'ambito dei rapporti di fornitura, generando impatti positivi sulle persone e sull'ambiente.

Il documento, consultabile e scaricabile anche dal sito istituzionale [www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it), contribuisce a orientare le politiche d'acquisto del Gruppo a favore di prodotti e servizi a basso impatto ambientale, e che tengano conto dei diritti dei lavoratori nella produzione ed erogazione degli stessi.

A tal proposito, la Politica disciplina l'impegno del Gruppo nel tenere in considerazione e gestire gli impatti ambientali, sociali ed economici derivanti dalle proprie attività nell'ambito delle relazioni strette con i suoi fornitori. Infatti, il processo d'acquisto del Gruppo TIM è finalizzato a garantire l'approvvigionamento di prodotti e servizi in linea con i fabbisogni e le tempistiche adeguate ad espletare le proprie attività, assicurando l'ottimizzazione del costo globale e, al contempo, i requisiti di qualità, sicurezza e tutela ambientale dei prodotti/servizi acquistati, nel rispetto del quadro normativo e procedurale vigente. Nello specifico, il processo

viene attuato mediante il confronto di offerte tecnico/economiche di fornitori qualificati, secondo procedure aziendali valide a livello di Gruppo, improntate, tra l'altro, all'eticità negoziale, alle normative e agli aspetti sostenibili.

Inoltre, TIM si impegna a incoraggiare la continua ricerca da parte dei fornitori di soluzioni tecnologiche innovative nel campo della sostenibilità ambientale, oltre alla sostenibilità sociale ed economica, promuovendo le best practice e tenendone debitamente conto nella metodologia di Vendor Rating.

#### **[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i, d.ii] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi; / le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione;**  
(Vedi punto b)

#### **[GRI 3-3d.iii] azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

Nell'ambito dei rapporti di fornitura, il Gruppo TIM mette in campo una serie di specifiche azioni volte a gestire gli stessi in maniera virtuosa e in linea con le best practice, generando impatti positivi. Di seguito sono illustrate le principali:

- azioni volte ad incoraggiare e coinvolgere i fornitori per sviluppare un approccio proattivo ai problemi di sostenibilità e fornire soluzioni sostenibili;
- azioni che prevedono la collaborazione con gli stessi fornitori al fine di determinare performance ESG collettive maggiormente rilevanti;

- azioni volte a identificare e rivedere i rischi e gli impatti sulla sostenibilità, dei prodotti e dei servizi acquistati;
- integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno dei documenti di gara assicurando che queste siano una parte proporzionata dei criteri di valutazione per gli appalti ad impatto significativo, ove applicabile;
- sviluppo di strumenti pratici per aumentare la consapevolezza, la conoscenza e la comprensione delle questioni rilevanti di sostenibilità;
- promozione, nell'ambito delle relazioni con i fornitori, di soluzioni che consentano significative riduzioni delle emissioni di gas serra nella catena di approvvigionamento;
- iniziative di collaborazione con i fornitori/partner per l'abbattimento del rischio di incidenti di sicurezza su tutte le attività svolte, con l'auspicabile obiettivo di azzerarli;
- azioni volte a promuovere pratiche di lavoro eque tra i fornitori, tra cui la non discriminazione.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di monitorare l'efficacia delle azioni intraprese e dei principi adottati, cui i fornitori devono attenersi, il Gruppo ha definito processi di monitoraggio che prendono in esame differenti indicatori specifici e di valutazione/controllo degli operatori economici con cui intrattiene rapporti di fornitura.

In particolare, TIM effettua controlli sui fornitori, direttamente o attraverso

organismi esterni, anche in cooperazione e attraverso accordi con partner o altri operatori attivi nel settore delle telecomunicazioni, come nel quadro dell'iniziativa Joint Audit Cooperation – JAC (<http://jac-initiative.com>) di cui TIM è membro fondatore. JAC è un collettivo di società di telecomunicazioni che mirano a promuovere condizioni di lavoro sicure ed eque, nonché una gestione del business responsabile, sociale e ambientale. Se i controlli danno esiti negativi, vengono adottate adeguate misure correttive secondo le disposizioni dei contratti al fine di garantire che i requisiti di sostenibilità stabiliti nelle linee guida e nel protocollo JAC siano rispettati, garantendo il miglioramento continuo delle performance in tal senso.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

Nell'ambito delle proprie ambizioni in materia ambientale impattanti la catena di fornitura, il Gruppo ha assunto l'obiettivo di riduzione delle emissioni Scope 3 del 47% (categorie 1, 2 e 11 GHG Protocol – baseline 2019) entro il 2030. Al fine di valutare i progressi compiuti rispetto allo stesso target, TIM monitora il quantitativo di emissioni indirette generate nell'ambito della catena di fornitura, in particolare, attraverso i prodotti e servizi acquistati (categoria 1 GHG Protocol) e i beni strumentali acquistati (categoria 2 GHG Protocol).

Inoltre, il Gruppo TIM monitora una serie di ulteriori indicatori utili a valutare i progressi compiuti rispetto alle proprie pratiche di approvvigionamento sostenibile, tra cui:

- la proporzione di spesa verso fornitori locali, a livello di BU Domestic e BU Brasile;
- la percentuale di nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali/sociali;

- il numero di audit condotti sulla catena di fornitura nell'ambito del progetto JAC (Joint Audit Cooperation);
- la percentuale di nuovi fornitori qualificati in Italia che ha sottoscritto i principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni messe in campo da parte del Gruppo TIM ai fini della gestione sostenibile della propria catena di fornitura è dimostrata attraverso i risultati raggiunti nel corso del periodo, tra cui:

- diminuzione del 13% (vs 2021) delle emissioni Scope 3 imputabili alla catena di fornitura del Gruppo (categorie 1 e 2 GHG Protocol);
- il 93% (+2% vs 2021) dell'ordinato complessivo della BU Domestic è realizzato a livello locale. Il dato relativo alla BU Brasile è pari al 98,8% (+0,8% vs 2021);
- il 100% dei nuovi fornitori della BU Domestic è stato valutato secondo criteri ambientali;
- incremento di circa il 38% (vs 2021) rispetto al numero di audit svolti nell'ambito del progetto JAC;
- il 100% dei nuovi fornitori della BU Domestic ha sottoscritto i principi contenuti nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Nello svolgimento delle proprie attività di business, il Gruppo TIM si è reso

crescentemente consapevole di quanto sia fondamentale definire un rapporto collaborativo con i propri fornitori e partner improntato su valori e pratiche di sostenibilità, al fine di conseguire un continuo miglioramento del processo di acquisto. Infatti, la catena di fornitura è considerata parte integrante del business, i cui attori rivestono un ruolo cruciale nella creazione di valore sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione.

In quest'ottica, TIM nel 2022 è diventato value chain Partner dell'alleanza Openes, che attraverso una piattaforma ed un sistema di valutazione ESG basato su standard internazionali, fornisce strumenti di analisi per creare un ecosistema di sviluppo sostenibile. A fine 2022 i fornitori TIM registrati in piattaforma sono 921 di cui 360 appartenenti al mercato a rischio ESG.

TIM ha inoltre introdotto gradualmente parametri di sostenibilità nella fase di richiesta di acquisto da parte delle linee e nelle gare dove, laddove applicabile, viene inserita una griglia di sostenibilità accanto a quella tecnica ed economica con un peso fino al 10%.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

L'Organizzazione porta avanti un confronto costante con i propri stakeholder al fine di comprenderne le aspettative rispetto ai principi e good practice da mettere in pratica nell'ambito dei rapporti di fornitura.

Tale confronto ha condotto il Gruppo, nel corso del tempo, a definire e aggiornare le proprie politiche che disciplinano gli approvvigionamenti in maniera sostenibile,

riassunte nell'ambito della Policy Acquisti di Prodotti e Servizi, adeguando i processi interni all'Azienda.

Il confronto con il mercato e con i requisiti ESG sempre più richiesti nelle gare sta portando ad un'incorporazione dei criteri ESG nella selezione dei fornitori e nella scelta dei prodotti/servizi da acquistare.

Infine, il confronto con gli stakeholder avvenuto nell'ambito dell'analisi di materialità 2022 ha evidenziato l'importanza degli impatti positivi generati dal Gruppo attraverso le proprie pratiche di approvvigionamento sostenibile, confermando, di conseguenza, la bontà del percorso intrapreso in tal senso, e orientando ulteriormente il focus dell'Azienda verso le sfide dello sviluppo sostenibile che caratterizzano le catene di fornitura.

## Difesa dei diritti umani

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Le attività di TIM possono avere un impatto sui diritti umani, specialmente lungo la catena del valore. In particolare, tali impatti potrebbero comportare violazioni dei diritti umani fondamentali, nonché dei diritti legali e dei principi delle relazioni di lavoro, e potrebbero incidere su libertà, dignità, uguaglianza e giustizia.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

Il Gruppo TIM potrebbe contribuire agli impatti negativi sia direttamente, attraverso le proprie attività, ma soprattutto indirettamente lungo tutta la catena del valore, con particolare riferimento alla catena di fornitura che prevede, tra i principali rapporti di business, relazioni con aziende operanti nel settore manifatturiero, dei servizi, produttori di contenuti.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM opera nel pieno rispetto delle normative di riferimento a cui è soggetta in tutti i Paesi in cui opera, impegnandosi a prevenire eventuali violazioni di diritti umani che si potrebbero verificare nello svolgimento delle attività operative e mitigando i potenziali impatti negativi associati. Tra i diritti umani identificati da TIM rientrano non solo i diritti umani comuni a tutti i settori industriali, 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).

A tal riguardo, l'impegno del Gruppo per il rispetto e la tutela dei diritti umani e degli standard di lavoro è definito nel Codice Etico, nel quale documento viene sancito il divieto rispetto ad ogni forma di discriminazione o molestia, fondata su

sesto, orientamenti sessuali, razza, origine etnica, cittadinanza, lingua, religione, opinioni politiche o di altra natura.

Tale principio è ribadito in tutte le Policy rilevanti in materia del Gruppo, prima fra tutte la Politica in materia di Human Resources nella quale viene condannata non solo ogni forma di discriminazione, ma anche di molestia o mobbing. Più nello specifico, nell'ambito della Policy sui Diritti Umani, il Gruppo TIM definisce il proprio impegno nel voler diventare promotore degli stessi diritti e leader proattivo nelle iniziative e nei network riguardanti quest'ultimi, sia a livello nazionale che a livello internazionale.

Queste ragioni hanno condotto il Gruppo, nel 2002, a diventare firmatario del Global Compact delle Nazioni Unite, incoraggiando costantemente i suoi partner ad impegnarsi per la tutela dei diritti umani, attraverso l'adozione di specifiche Dichiarazioni e Linee Guida internazionali (ad esempio la Carta Internazionale dei Diritti umani dell'ONU; la Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro, emessa dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO); le Linee Guida ISO 26000 per le organizzazioni private e pubbliche di tutte le dimensioni ecc.).

Come ulteriore dimostrazione dell'impegno assunto rispetto al tema, TIM in Italia ha introdotto, a maggio 2021, anche la Policy Gestione degli episodi di molestie di genere, sessuale e di bullismo, che sancisce la completa non tolleranza di comportamenti assimilabili a questo tipo di episodi, attraverso attività di sensibilizzazione e formazione riguardanti sia il funzionamento della Policy

stessa, sia gli strumenti di prevenzione e gestione delle molestie, garantendo protezione e privacy alle eventuali vittime.

Infine, il Gruppo è uno dei fondatori e partecipanti attivi nei Network locali del Global Compact Italia e Brasile e nel Joint Audit Cooperation (JAC), iniziativa specifica del settore ICT che mira ad elevare gli standard legati ai diritti umani lungo la catena di fornitura.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

Al fine di prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi collegati al tema della difesa dei diritti umani, il Gruppo TIM nel corso del tempo ha intrapreso una serie di iniziative e azioni, come:

- l'adozione di un articolato corpus normativo a supporto del tema, aggiornato e integrato negli anni, comprensivo di politiche, principi e modalità di gestione delle questioni legate alla tutela dei diritti umani;
- la realizzazione di un processo di due diligence sui diritti umani, concluso nel 2014, attraverso il coinvolgimento delle due principali entità del Gruppo in termini di organico ed investimenti, ovvero la BU Domestic (la percentuale coperta è stata del 98%, in quanto non ha compreso le società Olivetti e TIM Sparkle) e la BU Brasile. Nel 2021 TIM S.A. ha condotto un nuovo self-assessment sui diritti umani, basato sul questionario Human Rights Capacity Diagnostic (HRCDD) del Global Compact al fine di verificare il livello di

coinvolgimento e gestione del tema, e ha avviato, a dicembre 2022, un nuovo processo di due diligence sui diritti umani;

- adozione di processi di segnalazione rispetto a eventuali violazioni (Whistleblowing);
- con riferimento al tema delle molestie, adozione, a livello di BU Domestic, di percorsi esterni di supporto propedeutici alle segnalazioni e attivabili direttamente dal soggetto interessato senza intermediazione dell'Azienda:
  - Person of Trust: figura professionale esterna all'Azienda a cui potersi rivolgere quando si sente la necessità di avere un parere su quanto accaduto o di capire come interpretare gli episodi e come comportarsi;
  - Servizio di Consulenza legale: erogato da avvocati e/o esperti esterni all'Azienda a cui il/la dipendente vittima può rivolgersi per avere un confronto sulla rilevanza legale degli episodi di cui si è stati vittime e/o sugli strumenti legali a disposizione;
  - Sportello Psicologico per i Cittadini di TIM: il servizio di sportello psicologico telefonico offre supporto a uomini e donne in modo anonimo e confidenziale.

Inoltre, in Italia è stato lanciato il percorso di (in)formazione sui diritti umani, ovvero un tour digitale che mira ad ampliare le conoscenze rispetto agli stessi diritti, costituito da sette tappe al termine del quale si hanno tutte le informazioni necessarie su cosa fare nel caso in cui si subisce una violazione di uno dei diritti umani o ne si è testimoni.

Per quanto riguarda, invece, la BU Brasile, TIM ha implementato il programma

“Respeito Gera Respeito” (Il Rispetto genera Rispetto), che ha l’obiettivo di combattere tutte le forme di violenza, bullismo e tutti i tipi di molestie, attraverso dei corsi di formazione mensili per i dipendenti volti alla diffusione di una cultura basata sul rispetto. Inoltre, è stata definita la partnership con l’Istituto Avon, società che ha sviluppato “Angela”, chatbot di WhatsApp che aiuta le donne brasiliane in situazioni di violenza, e si è proceduto all’adesione alla Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, un importante movimento imprenditoriale che lotta contro la violenza di genere.

**[GRI 3-3d.ii, d.iii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione; / azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

A valle dell’analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell’ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull’attività d’impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare effettive ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di garantire il rispetto dei diritti umani fondamentali, il Gruppo TIM si è dotato di specifici processi volti a monitorare il grado di maturità delle pratiche e politiche che l'Organizzazione mette in campo rispetto al tema.

Infatti, periodicamente, è prevista la conduzione di un processo interno di due diligence effettuato sulla base dei Principi Guida su Imprese e Diritti umani, approvati dal Consiglio dei Diritti umani dell'ONU nel giugno 2018, con lo scopo di:

- identificare i rischi sui diritti umani associati alle attività del Gruppo;
- confermare che ogni tematica legata ai diritti umani sia disciplinata da un apposito quadro normativo interno, abbia un sistema di gestione che monitora e traccia le prestazioni regolarmente e abbia le relative responsabilità assegnate;
- definire un percorso di miglioramento delle proprie attività.

Inoltre, il Gruppo TIM ha adottato un processo di monitoraggio delle segnalazioni provenienti sia dall'interno che dall'esterno (Whistleblowing), e conduce periodici processi di monitoraggio attraverso sistemi di misurazione che prendono in considerazione particolari indicatori di performance.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

In linea con il principio che Libertà, Giustizia e Pace sono a fondamento

dell'Organizzazione, l'ambizione del Gruppo TIM è che non si verifichino, lungo tutta la catena del valore, episodi di violazione dei diritti umani.

In tal senso, al fine di valutare l'efficacia delle azioni poste in essere dal Gruppo rispetto alla difesa dei diritti umani e valutare i progressi compiuti, TIM monitora specifici indicatori, tra cui:

- il numero di denunce ricevute riguardanti gli eventuali episodi di discriminazione;
- il numero di nuovi fornitori che hanno sottoscritto i principi comportamentali contenuti nell'ambito del Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni compiute è dimostrabile attraverso i risultati ottenuti dal Gruppo, tra cui:

- numero contenuto di denunce ricevute rispetto agli episodi di discriminazione;
- nel 2022 il 100% dei nuovi fornitori qualificati in Italia si è impegnato per iscritto per sé stesso e per conto degli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Nel corso dello svolgimento delle attività di business, il Gruppo TIM ha maturato una crescente consapevolezza di quanto sia fondamentale per il settore delle TLC

garantire la difesa dei diritti umani, in virtù del fatto che, tra gli altri, è attraverso l'accessibilità alle nuove tecnologie che si possono avere situazioni di mancato rispetto del diritto alla privacy e alla protezione dei dati personali, del diritto di libertà di espressione, di mancata protezione dei minori dall'adult content e il verificarsi di episodi di molestie.

Tale consapevolezza ha portato TIM a definire, nell'ambito della propria Policy dedicata ai diritti umani, un'accezione più ampia del termine "diritto umano", che supera i diritti umani "di base", e considera la specificità del business del Gruppo, ricomprendendo, dunque, 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 (es. cyberbullismo).

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

I feedback raccolti dagli stakeholder nell'ambito del processo di due diligence condotto da TIM (concluso nel 2014), hanno evidenziato la necessità di predisporre una Policy dei Diritti Umani del Gruppo TIM (circa i 2/3 delle autovalutazioni insufficienti hanno riguardato questo aspetto), conducendo il Gruppo alla predisposizione di un documento in materia.

Inoltre, nel 2022, il confronto con gli stakeholder avvenuto nell'ambito dell'analisi di materialità, ha permesso al Gruppo TIM di individuare nel tema della difesa dei diritti umani una tematica materiale, nonostante l'Organizzazione operi in Paesi a basso/medio rischio di violazione di tali diritti ed in un settore particolare come quello delle telecomunicazioni, portando il Gruppo a porre sempre più al centro

delle proprie strategie le persone e a garantire loro un ambiente di lavoro in cui venga garantita e incentivata la tutela dei diritti fondamentali.

**Cyberbullismo, pedopornografia, gioco d'azzardo online**

**[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Attraverso le proprie attività TIM gestisce un'elevata quantità di dati sensibili, che potrebbero dare adito a sfruttamento, abuso o pratiche dannose, considerando i fenomeni sempre più diffusi del bullismo su internet, della pedopornografia e del gioco d'azzardo online.

**[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

L'Organizzazione potrebbe essere coinvolta negli impatti negativi nell'esercizio delle proprie attività core.

**[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM, nell'ambito della propria attività svolta all'interno del settore ICT e nel pieno rispetto della normativa vigente, si impegna in maniera costante a contrastare eventuali episodi di cyberbullismo, di pedopornografia e del gioco

d'azzardo online, mettendo a disposizione dei clienti una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti, e provvedendo al costante aggiornamento e relativa comunicazione.

A tal riguardo, in virtù del suddetto impegno nel prevenire pratiche dannose in materia, il Gruppo ha ampliato la definizione di diritto umano nell'ambito della propria Policy su Diritti Umani, con l'obiettivo di coprire anche tutti gli ambiti riguardanti i minori, come ad esempio il cyberbullismo.

Come ulteriore dimostrazione del proprio commitment, la BU Brasile ha deciso di entrare a far parte dell'accordo di cooperazione contro la pedofilia con SaferNet e altri enti/aziende, assumendo il compito di combattere e prevenire i reati commessi tramite internet; al contempo, in Italia TIM è attiva in Gruppi di lavoro in ambito OECD e B20, partecipando anche a molteplici tavoli istituzionali, come ad esempio ad "Alliance to better protect minors online" lanciato dalla Commissione Europea.

Inoltre, in relazione alla propria attività svolta in Italia, TIM ha introdotto, da un punto di vista organizzativo, il ruolo di "Referente per la Polizia Postale", inserito nella Funzione "Security Operations Center (SOC)", all'interno della Direzione Public Affairs & Security Office. Questa figura si occupa di gestire i rapporti e i flussi informativi con la Polizia Postale e le Autorità competenti e coordina, all'interno di TIM, il processo di gestione degli abusi. L'introduzione di tale figura, inoltre, dimostra la volontà e l'impegno della BU Domestic di mettere in campo tutte le risorse, tecnologie, processi e strumenti volti a prevenire e contrastare qualsiasi tipo di attività che potrebbe comportare una violazione delle regole

comportamentali e legislative disciplinanti l'uso dei servizi di rete e/o dei sistemi informatici, quali gli abuse.

TIM offre servizi di contenuti per adulti e, come misura di protezione dei bambini, gli utenti che desiderano accedere al portale web del content provider devono dichiarare di essere maggiorenni, tramite un disclaimer con password per limitare l'accesso ai minori.

Inoltre, la BU Domestic è membro attivo nell'Advisory Board del Safer Internet Centre (SIC) – Generazioni Connesse, attraverso cui l'Azienda intende aumentare l'awareness dei giovani appartenenti alle fasce di età maggiormente soggette al rischio di cyberbullismo.

In ultimo, in relazione al gioco d'azzardo, il Gruppo TIM gestisce il tema garantendo un costante allineamento alla normativa e monitorandone le evoluzioni nel tempo, come ad esempio il recepimento da parte della BU Domestic delle richieste dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS), in ottemperanza alla legge 296/2006 art.1 co.50 relativa al contrasto dell'evasione ed elusione fiscale nel settore del gioco, con l'obiettivo di procedere al blocco delle risorse segnalate, rendendole inaccessibili ai propri clienti.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

Al fine di prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi collegati al tema del cyberbullismo, pedopornografia e gioco d'azzardo online, il Gruppo TIM ha

intrapreso una serie di iniziative in materia, tra le quali vengono riportate di seguito le principali:

- integrazione nell'ambito del corpus normativo dell'Organizzazione di principi e pratiche afferenti ai principali aspetti connessi al tema materiale (come, ad esempio, per il tema del cyberbullismo nell'ambito della Policy sui Diritti Umani);
- sviluppo di un sistema di filtraggio degli indirizzi web in modo da poter prevenire l'accesso ad eventuali siti ritenuti non sicuri;
- partecipazione a livello internazionale ad iniziative che mirano a migliorare tecnologie, policy e comunicazioni rivolte ai minori, in maniera tale da garantire una maggior protezione di questi utenti nell'ambito della navigazione online.

In relazione alle azioni svolte da parte della BU Domestic, si riportano di seguito le principali:

- divieto di fruizione di servizi per adulti su tutte le TIM Card intestate ai minori;
- sviluppo dell'applicazione installabile su smartphone o pc TIM Navigazione Sicura APP, caratterizzata da funzioni di parental control, antifurto e antivirus per garantire ai clienti la protezione dalle minacce nel web e offrire una maggiore sicurezza nella navigazione online;
- definizione del servizio "mobile" TIM Safe Web Plus che include un sistema di filtraggio degli indirizzi non sicuri tramite DNS (Domain Name System) e, qualora il sito fosse ritenuto dannoso, il browser reindirizza l'utente verso una pagina di protezione che lo avvisa sulla pericolosità dello stesso, rendendolo inaccessibile;
- incentivato lo sviluppo della consapevolezza dei più giovani sul tema del

cyberbullismo, presidiando, nel corso del periodo, alla "Biennale Democrazia", manifestazione culturale promossa dalla Città di Torino, con il panel "Cyberbullismo: la conoscenza è potere";

- introduzione del sistema volto ad oscurare e rendere non accessibili ai propri clienti i siti web esteri (filtering), precedentemente segnalati dalla Polizia Postale tramite il CNCPO (Centro Nazionale per il Contrasto della Pedopornografia Online), in linea con il Decreto attuativo della Legge 38/2006 (Decreto Gentiloni);
- sviluppato il recepimento delle richieste dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato (AAMS), al fine di garantire il blocco delle risorse segnalate e renderle inaccessibili ai propri clienti, in ottemperanza alla legge 296/2006 art.1 co.50 relativa al contrasto dell'evasione ed elusione fiscale nel settore del gioco d'azzardo;
- introduzione di un modulo di segnalazione, presente sul canale istituzionale e commerciale di TIM, utilizzabile sia da clienti TIM sia da utenti esterni, per segnalare eventuali illeciti di natura pedopornografica, informatica (es. spam, virus, Malware) riscontrati durante la navigazione in internet;
- definizione degli Abuse Desk, gruppi di gestione degli abusi differenziati per tipologia di servizi, volti a raccogliere le segnalazioni degli utenti/clienti esterni su presunti illeciti informatici o la presenza di materiale pedopornografico sulle reti dell'Organizzazione, per poi indirizzarle alla funzione competente con l'eventuale coinvolgimento delle Autorità interessate.

Invece, per quanto riguarda le azioni messe in campo da parte della BU Brasile, TIM, in continuità con gli anni precedenti, ha implementato opportuni servizi di

filtraggio di contenuti per adulti – come ad esempio il download di immagini, di sfondi, di video in streaming, di contenuti audio (podcast) e di informazioni erotiche via sms – erogati in Brasile; dunque, i clienti possono accedere a questi contenuti tramite il portale web del fornitore, solo dopo aver dichiarato di essere maggiorenni. Inoltre, TIM limita il proprio portafoglio dei contenuti riservati agli adulti fino al livello 3.2 della classificazione internazionale (international code).

**[GRI 3-3d.ii, d.iii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione; / azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

A valle dell'analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative. A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare effettive ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di garantire il contrasto a fenomeni riconducibili al cyberbullismo, pedopornografia e gioco d'azzardo online e permettere una navigazione sicura dove le minacce provenienti dal web siano ridotte al minimo, il Gruppo TIM si è dotato di specifici processi, in termini di sistemi di monitoraggio delle proprie iniziative, mediante puntuali indicatori, che permettono di valutare e tener traccia dell'efficacia delle azioni intraprese.

Con particolare riferimento agli abuse, la BU Domestic ha definito processi volti a tener traccia delle eventuali segnalazioni da inoltrare alla Polizia Postale; infatti, nel caso in cui venga attivato il processo di segnalazione da parte degli utenti/clienti, TIM ha previsto il coinvolgimento degli Abuse Desk competenti e, laddove necessario, anche delle funzioni Legali.

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

Al fine di valutare l'efficacia delle azioni poste in essere rispetto alla prevenzione e mitigazione degli eventuali impatti negativi legati al tema del cyberbullismo, pedopornografia, gioco d'azzardo online, la BU Domestic monitora volontariamente degli specifici indicatori, tra cui:

- numero di botnet, malware e phishing bloccati, al fine di constatare la bontà della protezione dell'applicazione TIM Navigazione Sicura APP dalle nuove minacce del web;

- numero di utenti fruitori dell'applicazione TIM Navigazione Sicura APP.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni compiute, che dimostrano la volontà di TIM di offrire una navigazione sempre più sicura ai suoi utenti, è dimostrabile attraverso, ad esempio, dalla registrazione in Italia, nel periodo gennaio 2022 – febbraio 2023, di 137 milioni di botnet bloccati, 1,6 milioni di malware bloccati e infine 688.000 phishing bloccati, condizione che sottolinea l'efficienza dell'applicazione TIM Navigazione Sicura APP nella protezione delle minacce online e della capacità di TIM nell'adottare una protezione adeguata dei dati dei propri clienti.

**[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

In virtù del ruolo importante che ricopre nel settore delle telecomunicazioni e nei paesi in cui opera, il Gruppo ha maturato una crescente consapevolezza di quanto sia necessario garantire una navigazione sicura ai propri utenti e monitorare i contenuti ai quali potrebbero avere accesso i minori, in modo tale da non avere una ripercussione sul loro sviluppo psico-fisico. Tale consapevolezza ha condotto l'Organizzazione, nel corso del tempo, a mettere in campo un importante effort al fine di garantire sempre più la prevenzione di fenomeni come bullismo online, pedopornografia e gioco d'azzardo.

In particolare, con riferimento alle attività operative svolte in Italia, TIM non solo ha ampliato l'offerta dei servizi ai quali i clienti possono ricorrere e implementato sistemi sempre più innovativi volti a garantire la protezione dalle minacce web e a bloccare l'accesso a siti pericolosi, ma al contempo ha anche incentivato la strutturazione di processi volti a tener traccia e a gestire le segnalazioni ricevute dai clienti fruitori della rete TIM in caso di illeciti informatici.

**[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il continuo confronto con gli stakeholder è risultato essere di primaria importanza nell'introduzione di una figura all'interno dell'Organizzazione in grado di gestire le relazioni con le Autorità competenti in materia.

Infatti, la collaborazione continuativa con le Istituzioni che attivamente lavorano per contrastare fenomeni di illeciti informatici e pedopornografia online, ha condotto all'identificazione di una specifica figura con l'obiettivo di gestire le relazioni con la Polizia Postale e le Autorità competenti e i flussi informativi in maniera continuativa ed efficace.

Inoltre, in continuità con gli esercizi precedenti, il confronto con gli stakeholder del Gruppo avvenuto in fase di materialità, ha rilevato l'importanza dell'impatto connesso ai temi del cyberbullismo, pedopornografia e gioco d'azzardo online, orientando le azioni intraprese e fornendo una guida anche per quelle future.

## Economia circolare e produzione di rifiuti

### **[GRI 3-3a] Descrivere gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani di quest'ultime**

Le sostanze o i prodotti utilizzati o smaltiti da TIM durante il loro ciclo di vita possono costituire una minaccia per la salute umana o per l'ambiente. La generazione, il trattamento, nonché la gestione, lo stoccaggio e l'uso di materiali pericolosi possono avere un impatto ambientale significativo.

### **[GRI 3-3b] Rendicontare se l'organizzazione è coinvolta negli impatti negativi attraverso le sue attività o come conseguenza dei suoi rapporti di business, e descrivere le attività o i rapporti di business**

Il Gruppo TIM potrebbe contribuire agli impatti negativi sia direttamente, attraverso le proprie attività, o anche indirettamente per mezzo degli impatti registrati lungo tutta la catena del valore, con particolare riferimento alla catena di fornitura che prevede, tra i principali rapporti di business, relazioni con aziende operanti nel settore manifatturiero, dei servizi, e produttori di contenuti.

### **[GRI 3-3c] Descrivere le policy e gli impegni presi rispetto al tema materiale**

Il Gruppo TIM è fortemente convinto che il progresso socio-economico del territorio passi anche dalla definizione di procedure e processi sempre più orientati a garantire un uso efficiente delle risorse e prodotti, valorizzando il riuso e il riciclo dei materiali. Infatti, il Gruppo promuove beni e servizi pensati e realizzati in ottica

di eco-sostenibilità e pratiche di riuso e riciclo dei materiali e dei prodotti, dalla scelta delle materie prime fino al loro smaltimento, curando gli aspetti di eco compatibilità e della corretta gestione di fine vita.

Inoltre, l'impatto ambientale del Gruppo TIM è legato non soltanto al consumo prettamente energetico, ma dipende anche dalla propria capacità di intervenire con attività di riciclo, riuso e riconversione di risorse in modo tale che queste non si trasformino in rifiuti. In tale ottica, in Italia TIM si impegna a gestire la produzione dei rifiuti non solo rispettando le normative vigenti e gli standard adottati, ma anche mettendo in atto una serie di impegni ed azioni volte sia a minimizzare il volume dei materiali prodotti che a favorirne il riutilizzo in forma di beni o di materiali, in una logica di economia circolare.

La BU Domestic, con riferimento alla selezione dei propri fornitori e alle pratiche di acquisto adottate, al fine di supportare la circular economy, ha definito sia una pratica di selezione in base alla loro performance di sostenibilità sia politiche per il tracciamento, la differenziazione, il recupero e rivendita dei rifiuti industriali. Inoltre, in Italia TIM ha inserito nelle gare e nei contratti richieste relative a specifiche certificazioni riconosciute a livello internazionale.

L'impegno della BU Domestic relativamente al tema materiale è evidenziato non solo dalla scelta di valutare l'acquisto di prodotti seguendo specifiche eco standard guidelines e dal costante riutilizzo di tutti i beni e materiali già disponibili in Azienda, ma anche dalla donazione di ciò che, invece, non può più essere utilizzato.

Inoltre, al fine di andare oltre il normale recepimento della normativa nella gestione dei temi legati all'economia circolare e alla produzione di rifiuti e

generare valore in tal senso, alcune funzioni e/o società del Gruppo con un impatto rilevante sugli stakeholder hanno conseguito certificazioni in linea con la norma ISO 14001.

**[GRI 3-3d] Descrivere le azioni intraprese per gestire il tema e gli impatti correlati, includendo:**

**[GRI 3-3d.i] le azioni volte a prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi;**

Nel corso del 2022 la BU Domestic ha intrapreso molteplici azioni volte alla prevenzione e alla mitigazione degli impatti negativi potenziali associati alla gestione dei rifiuti. Di seguito si riportano le principali:

- creazione di aree dedicate alla raccolta differenziata dei rifiuti;
- sensibilizzazione del personale per la riduzione della produzione di rifiuti e la diffusione di pratiche legate alla raccolta differenziata nelle sedi, anche attraverso la predisposizione di cartellonistica dedicata alla condivisione dei comportamenti virtuosi da adottare (“Le 10 abitudini per un ufficio sostenibile”);
- avvio di un percorso di valorizzazione dei materiali dismessi attraverso la rivendita di apparati tramite broker specializzati, il riutilizzo e la vendita di materiali riciclabili, come sistemi di rete, schede e cavi in rame e, infine, attraverso donazioni ad Onlus interessate. In quest’ultimo caso con particolare riferimento al mobilio e all’hardware ammortizzato;
- promozione di progetti volti a favorire la trasformazione dei rifiuti tecnologici in materie prime seconde;
- negoziazione e acquisizione di prodotti esclusivamente conformi alle specifiche

tecniche NW.T, ovvero realizzati con criteri che assicurano la riciclabilità del prodotto e degli imballaggi, prevedendole in ciascun documento tecnico, nonché di prodotti non rientranti nella fattispecie di materiali pericolosi per gli utilizzatori;

- introduzione di specifici requisiti all’interno delle gare di selezioni delle aziende specializzate per la gestione dei rifiuti, come ad esempio le percentuali di recupero;
- definizione delle clausole di Tutela ambientale e conseguenziale introduzione delle stesse in tutti i contratti ai quali associata la facoltà da parte di TIM di risolvere lo stesso in caso di inosservanza anche di una sola obbligazione, ai sensi dell’art. 1456;
- introduzione nelle gare e nei contratti di richieste specifiche relative al possesso delle certificazioni ISO 14001 e EoW (End of Waste), con relativo report di riciclaggio.

**[GRI 3-3d.ii, d.iii] le azioni volte ad affrontare gli impatti negativi effettivi, comprese le azioni volte a fornire o a contribuire a fornire una soluzione; / azioni volte a gestire impatti positivi effettivi e potenziali**

A valle dell’analisi di materialità è emerso che il principale impatto collegato al tema materiale è di tipo negativo potenziale. Per questa ragione, è stata fornita disclosure esclusivamente rispetto alla gestione di tale tipologia di impatto. Tuttavia, è bene specificare che il Gruppo TIM, al fine di garantire ai propri stakeholder trasparenza e correttezza nella gestione del business, ha definito un solido sistema di controllo interno, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative.

A tal riguardo, nell'ambito del proprio sistema di gestione dei rischi, il Gruppo ha adottato un modello di Enterprise Risk Management in grado di identificare gli eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, compresa la pluralità di rischi ESG, consentendo di creare i presupposti utili a pianificare e porre in essere iniziative volte ad affrontare effettive ricadute negative o comportare ricadute positive a livello economico, sociale e ambientale.

**[GRI 3-3e] Rendicontare le seguenti informazioni sul monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese:**

**[GRI 3-3e.i] processi utilizzati per tenere traccia dell'efficacia delle azioni;**

Al fine di tracciare e monitorare l'efficacia delle azioni intraprese rispetto alle tematiche legate all'economia circolare e alla gestione virtuosa dei rifiuti, TIM in Italia ha identificato diverse tipologie di processi rientranti sia nella propria operatività svolta, sia all'interno dei processi di controllo di qualità entrante, nonché nelle specifiche certificazioni acquisite, anche con riferimento alla BU Brasile (es. ISO 14001).

**[GRI 3-3e.ii] obiettivi e indicatori utilizzati per valutare i progressi;**

La BU Domestic definisce annualmente gli obiettivi a partire dai risultati degli anni precedenti, monitorando e favorendo il loro continuo miglioramento. A tal proposito, TIM in Italia osserva periodicamente l'andamento delle azioni intraprese e i loro effetti quantitativi sugli indicatori di efficacia, monitorando i

volumi di rifiuti generati e il valore dei rifiuti e degli apparati valorizzati, nonché mediante indicatori sintetici di efficienza dei processi.

Il Piano Industriale 2023-2025 del Gruppo TIM prevede tra i propri pilastri la diffusione del modello dell'economia circolare, la riduzione dei rifiuti generati e il riutilizzo dei materiali. Con tali finalità, lo stesso Piano definisce i target in materia ambientale a livello di Gruppo e di BU Domestic, con quest'ultima che ha l'ambizione entro il 2025 di raggiungere una quota  $\geq 70\%$  di prodotti e Smartphone "green" e di portare, sempre nello stesso periodo, il Circular Economy Ratio<sup>(5)</sup> a 2€/kg.

Inoltre, in Italia TIM osserva ulteriori indicatori che permettono di monitorare il grado di bontà dei progressi compiuti rispetto ai propri obiettivi e target in materia di economia circolare e produzione dei rifiuti, come ad esempio il rapporto tra materiale rigenerato e materiale nuovo e i ricavi legati alla rivendita di rifiuti tecnologici, in aggiunta alla percentuale di riciclabilità, nonché EoW (End of Waste), a livello di Gruppo.

**[GRI 3-3e.iii] l'efficacia delle azioni, compresi i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi e ai target;**

L'efficacia delle azioni messe in campo dal Gruppo è dimostrabile attraverso:

- la diminuzione di circa il 10% (vs 2021) delle tonnellate di rifiuti generati;
- la percentuale di riciclabilità, pari al 93% nel 2022;
- il valore registrato nel 2022 rispetto al Circular Economy Ratio, pari a 0,3 €/kg;
- la quota di smartphone e prodotti green pari al 60%.

(5) Ricavi unitari dalla rivendita di materiali e beni usati e dal riciclaggio dei rifiuti per kg di rifiuti prodotti. Baseline 2021 0,04 €/kg.

Inoltre, nel 2022 in Italia TIM ha riscontrato un forte incremento della valorizzazione dei rifiuti e dei materiali dismessi, quasi triplicando i ricavi derivanti dalla rivendita di rifiuti tecnologici rispetto l'anno precedente, nonché ottimizzando la vendita di apparati tramite broker e di cavi di rame dismessi. In particolare, in ambito BU Domestic la Funzione Network ha valorizzato circa 1.500 tonnellate di rifiuti tecnologici e ha ricavato complessivamente circa 2 Mln€ dal recupero dei rifiuti e dalla vendita di apparati tramite broker e di cavi di rame dismessi.

#### **[GRI 3-3e.iv] lezioni apprese e come queste siano state incorporate nelle policy e nelle procedure operative dell'organizzazione**

Il Gruppo TIM nel corso degli anni ha compiuto sforzi progressivi e rilevanti con lo scopo di incentivare il passaggio da un'economia lineare a un'economia circolare, in grado di salvaguardare le risorse, allungarne la vita utile e ridurre la quantità destinata alla discarica. Tale impegno ha permesso l'attivazione di un circolo virtuoso con gli operatori del terzo settore e l'intera popolazione TIM, proattiva e attenta ai valori dell'economia circolare.

Le esperienze conseguite nel corso dello svolgimento delle attività consentono di verificare con crescente maturità l'efficacia dei processi e di favorire il continuo miglioramento degli indicatori di Gruppo. Le consapevolezze maturate hanno condotto di conseguenza il Gruppo ad assumere impegni molto ambiziosi con riferimento alla BU Domestic - che è responsabile della produzione di circa il 77% dei rifiuti generati dall'intera Organizzazione (FY 2022), sanciti nell'ambito del proprio Piano Industriale 2023-2025.

In ambito logistico, infine, gli insegnamenti e le esigenze nate nel corso delle

attività di business hanno portato la BU Domestic a ridurre il numero di TPL (Terze Parti Logistiche) da due ad una, consentendo un'ottimizzazione dei costi di magazzino e delle scorte.

#### **[GRI 3-3f] Descrivere come il confronto con gli stakeholder abbia condizionato le azioni intraprese (3-3-d) e la loro efficacia (3-3-e)**

Il Gruppo TIM annualmente conduce l'analisi di materialità al fine di recepire le indicazioni degli stakeholder nell'ambito delle proprie priorità di sostenibilità. Nel 2022, il confronto con i vari portatori di interesse in fase di materialità ha indotto l'Organizzazione a identificare una tematica materiale ad hoc focalizzata sull'economia circolare e sugli aspetti inerenti alla gestione dei rifiuti, impattando le attività, i processi e la pianificazione strategica del Gruppo.

Il tema dell'economia circolare e, in generale, delle modalità maggiormente efficaci per riutilizzare materiali e apparati, sono inoltre approfonditi in Italia da TIM con fornitori, broker, e altri operatori internazionali e gruppi di interesse (es. GSMA); tali momenti di engagement con gli stessi su diversi livelli sono strumentali alla BU Domestic al fine di migliorare i propri risultati e accrescere il suo impatto positivo sul tessuto socio-economico in ottica di economia circolare e di gestione e stoccaggio dei rifiuti.

Infine, il confronto continuativo con le Funzioni interne consente la creazione di sinergie che garantiscono il contributo di tutti gli attori interni all'Organizzazione per il miglioramento dei processi relativi ai materiali e alla gestione virtuosa dei rifiuti.

# Correlazione Temi materiali - Enterprise Risk Management

I rischi connessi ai temi materiali più rilevanti sono mappati e presidiati dalla Funzione di Enterprise Risk Management (ERM) attraverso specifiche attività gestite in collaborazione con i Risk Owner.

Di seguito per i temi che risultano rilevanti in termini di rischio<sup>(1)</sup> inerente associato vengono illustrate le metodologie di calcolo del rischio e le attività realizzate per la gestione dello stesso.

## Correlazione Temi di Impatto ESG vs ERM

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
Privacy e cybersecurity	Privacy / Cyber	Alto
Metodologia di Calcolo del Rischio		
<b>Privacy:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia: Simulazione Monte Carlo – Variabili: Sanzioni applicate da Authority su altre società/gruppi e su TIM, Fatturato Domestic TIM, Frequenza verifiche Authority su TIM, Risultanze Assurance di Compliance.</li> </ul>	<b>Cyber:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia FAIR (Factor Analysis of Information Risk) con motore di simulazione Monte Carlo.</li> <li>• Variabili: Common Platform Enumeration (CPE); Common Vulnerabilities and Exposures (CVE); Esposizione ad Internet; Dimensione database; Recovery Point Objective; Recovery Time Objective; Business Impact Analysis; Aging HW e SW; Benchmark di frequenza ed impatto di accadimento.</li> </ul>	
Attività Realizzate		
<b>Privacy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivata integrazione con i processi di Compliance e di DPO (Data Protection Officer) al fine di identificare i fattori di rischio essenziali.</li> <li>• Analizzate le risultanze delle Assurance di Compliance al fine di definire il livello di vulnerabilità dei processi TIM.</li> <li>• Individuati ed analizzati i benchmark di riferimento relativamente ai livelli di sanzioni applicati a livello nazionale per non conformità alla normativa Privacy.</li> <li>• Strutturato un modello di valorizzazione quantitativa del rischio.</li> </ul>		
<b>Cyber</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingegnerizzazione di un processo trasversale di analisi, valutazione e monitoraggio dei rischi cyber, integrati con le attività di Risk Management verticali di Security nonché con le attività tecniche ICT (Chief IT Corporate and Market Systems Office) e NW (Chief Network, Operations and Wholesale Office).</li> <li>• Strutturato un modello quantitativo di valorizzazione economico-finanziaria dei rischi e di prioritizzazione degli investimenti in sicurezza ICT sulla base del contributo in termini di mitigazione del rischio Cyber.</li> <li>• Analizzato un perimetro di 800 applicazioni ai fini della identificazione delle rispettive vulnerabilità.</li> <li>• Ottimizzato il processo di trasferimento assicurativo del rischio mediante la valutazione degli impatti catastrofali.</li> </ul>		

(1) Livello di rischio valutato al lordo delle azioni di mitigazione già implementate in azienda.

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
Interazione con i clienti e trasparenza dei servizi	Mercato	Alto
<b>Metodologia di Calcolo del Rischio</b>		
<b>Fisso/Mobile:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia Modello basato sulla Teoria dei Giochi + modello Monte Carlo.</li> <li>• Variabili: Evoluzione GDP, Customer Base, l'ARPU ed il livello di qualità percepita (Customer Satisfaction Index), benchmark competitor.</li> </ul>	<b>Progetti Rilevanti:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia basata su simulazioni Monte Carlo.</li> <li>• Variabili: Livello di qualità percepita, Prezzi Offerta, Capex/Opex di progetto, fee a partner di progetto, minimum commitment, penali, timing lancio offerte.</li> </ul>	
<b>Attività Realizzate</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivata integrazione con i processi di Planning, Strategy e Marketing al fine di analizzare i driver di sviluppo e identificare i fattori di rischio essenziali nonché per aggiornare nel tempo gli avanzamenti delle azioni di mitigazione (contrattuali, di processo, di offerta).</li> <li>• Implementato un modello econometrico, supportato da motore Monte Carlo, per la valorizzazione economica del rischio.</li> <li>• Sviluppato un processo trasversale di analisi dei progetti di investimento strategici (e relativi follow-up) con il coinvolgimento delle funzioni proposer.</li> </ul>		

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
<p><b>Inclusione digitale</b>  <b>Infrastrutture e tecnologie emergenti</b></p>	<p><b>Tecnologico</b></p>	<p><b>Alto</b></p>
<p><b>Metodologia di Calcolo del Rischio</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia: Teoria dei Giochi e modello Monte Carlo.</li> <li>• Variabili: Fabbisogno coperture di rete FTTX, Andamento attivazioni Ricavi FTTX, Vincoli accordi di Partnership TIM-Fibercop-KKR, Andamento contesto inflattivo di riferimento, Volatilità dei prezzi delle materie prime, Evoluzione Gross Domestic Product (GDP), Customer Base, ARPU, livello di qualità percepita (Customer Satisfaction Index), benchmark competitor.</li> </ul>		
<p><b>Attività Realizzate</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivata integrazione con i processi di Network, Strategy e Financial Reporting al fine di valutare i rischi di ritardi nel roll-out della fibra, overspending sui fattori produttivi e Decommissioning della rete trasmissiva nonché per aggiornare nel tempo gli avanzamenti delle azioni di mitigazione (prevalentemente di processo).</li> <li>• Implementato un modello econometrico, supportato da motore Monte Carlo, per la valorizzazione economica del rischio.</li> </ul>		

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
<b>Salute e sicurezza dei dipendenti</b>	<b>Salute e Sicurezza</b>	<b>Alto</b>
<b>Metodologia di Calcolo del Rischio</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia: Modello Monte Carlo.</li> <li>• Variabili: Ore lavorative perse annualmente per infortuni e malattie professionali (al netto delle ore rimborsate dall'Inail), Evoluzione Near Miss, Contenziosi con lavoratori per infortuni, FTE (Full Time Equivalent) impiegate a supporto verifiche ispettive ASL, Sanzioni ASL, costo medio orario Manodopera di Impresa (MOI).</li> </ul>		
<b>Attività Realizzate</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivata integrazione con i processi di controllo HSE e Compliance al fine di valutare gli effetti degli infortuni manifestatisi e potenziali.</li> <li>• Analizzato il modello verticale di analisi, valutazione e gestione del rischio Salute e Sicurezza.</li> <li>• Implementato un modello quantitativo basato su simulazione Monte Carlo.</li> </ul>		

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
<b>Cambiamenti climatici (Climate) Resilienza ai rischi fisici, di salute pubblica e sociopolitici (Climate/Regolatorio*)</b>	<b>Climate/Regolatorio*</b>	<b>Medio</b>

#### Metodologia di Calcolo del Rischio

##### Rischi Climate Fisici (Idrogeologico, Overspending Assurance Cost, Perdita di produttività Human Resources)

- Metodologia: algoritmi statistici e aritmetici.
- Variabili: Scenari NGFS (Network for Greening the Financial System) sulla evoluzione delle temperature e IMF (International Monetary Found) sulla produttività in Europa per effetto della evoluzione delle temperature, Mappe ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) su livello di rischio idrogeologico, Valore di ricostruzione/sostituzione degli asset, georeferenziazione degli asset sul territorio, frequenza degli eventi dannosi rilevanti, Correlazione tra variabilità del numero di interventi legati alle precipitazioni nazionali e tasso di guasto, Customer Base, Manodopera di Impresa (MOI), Costo unitario, Opex, Capex.

##### Rischi Climate di Transizione (Carbon Tax su emissioni CO<sub>2</sub> TIM, Overspending costi riduzione CO<sub>2</sub> fornitori ribaltati su TIM)

- Metodologia: algoritmi statistici e aritmetici.
- Variabili: Stima delle emissioni CO<sub>2</sub> dello Scope 1 di TIM e di una potenziale Carbon Tax, Proiezioni di quotazione CO<sub>2</sub> su NGFS, stima costo sostenuto per la riduzione delle emissioni della CO<sub>2</sub> da parte dei fornitori.

#### Attività Realizzate

- Attivata integrazione con i processi di Network, Real Estate e Insurance al fine di identificare i fattori di rischio essenziali per la valutazione.
- Analizzati gli scenari NGFS (Network for Greening the Financial System), ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) e IMF (International Monetary Found) sulla evoluzione delle temperature, della rischiosità del territorio, dell'andamento della produttività, analisi dei costi dell'energia.
- Sviluppato un modello statistico-aritmetico per la valutazione del rischio.

\* Per l'area di rischio Regulatory: attività ERM in corso di analisi.

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
<b>Gestione del contesto giuridico e normativo</b>	<b>Regolatorio/Privacy</b>	<b>Alto</b>
<b>Metodologia di Calcolo del Rischio</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia: Metodologia Delphi e Modello Monte Carlo.</li> <li>• Variabili: Ricavi Wholesale relativi a Contributi attivazione Rame, Contributi attivazione Fibra, Canoni Rame e Canoni Fibra, Dati elementari Fatturazione a 28 gg (accantonamento in bilancio, utilizzi del fondo, Customer Base potenziale avente diritto al rimborso, probabilità pronunciamento sfavorevole Corte Europea).</li> </ul>		
<b>Attività Realizzate</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivata integrazione con i processi di Regolatorio, Legal e Financial Reporting al fine di individuare i dati elementari necessari per la valutazione e monitorare gli impatti sul rischio delle evoluzioni normative e gestionali.</li> <li>• Implementato un modello quantitativo basato sulla metodologia Delphi (intervista su un gruppo di esperti per valutare la probabilità di accadimento di scenari alternativi a quello di Piano) integrata con simulazione Monte Carlo.</li> </ul>		

Tema ESG	Aree di Rischio	Livello Rischio Inerente
Catena di approvvigionamento sostenibile	Supply Chain	Medio

#### Metodologia di Calcolo del Rischio

- Metodologia: Metodologia di valutazione economico-finanziaria mediante analisi di bilancio e Modello Monte Carlo.
- Variabili: Dati di Bilancio dei fornitori, rapporto capacità produttiva dei fornitori, andamento contesto inflattivo, vincoli derivanti dalla realizzazione dei bandi Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (tempi di realizzazione, penali, esigenze di realizzazione per lotti).

#### Attività Realizzate

- Attivata integrazione con i processi di Network Operations e Procurement al fine di individuare i dati elementari, di bilancio e i vincoli necessari per la valutazione nonché monitorare gli impatti sul rischio delle evoluzioni gestionali.
- Analizzati i bandi di gara Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza Italia 1 Giga, 5G Connettività e 5G Backhauling.
- Implementato un modello di valutazione della rischiosità economico-finanziaria dei fornitori di rete sia con vista backward-looking (analisi di bilancio) che forward-looking (modello probabilistico di impatto dei fattori esogeni/endogeni).

# Ambiente<sup>(1)</sup>

**GRI 201-2** | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

**GRI 302-1** | Energia consumata all'interno dell'organizzazione<sup>(2)</sup>

**GRI 302-2** | Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

**GRI 302-3** | Intensità energetica<sup>(3)</sup>

**GRI 305-1** | Emissioni dirette di GHG (Scope 1)<sup>(4)</sup>

**GRI 305-2** | Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)<sup>(5)</sup>

**GRI 305-3** | Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

**GRI 305-4** | Intensità delle emissioni di GHG<sup>(6)</sup>

**GRI 305-5** | Riduzione delle emissioni di GHG<sup>(7)</sup>

**GRI 306-1** | Produzione di rifiuti e impatti significativi legati ai rifiuti

**GRI 306-2** | Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti

**GRI 306-3** | Rifiuti prodotti

**GRI 306-4** | Rifiuti sottratti allo smaltimento

**GRI 306-5** | Rifiuti destinati allo smaltimento

(1) Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria coincide con il perimetro della Relazione Finanziaria Annuale, ad esclusione dei dati ambientali. Per la determinazione del perimetro di consolidamento ambientale sono stati applicati valori di soglia al perimetro della BU Domestic 2021 così come presente nella Relazione Finanziaria 2022. In particolare:

- fatturato (k€): 0,5% del fatturato;
- numero dipendenti (n.ro): 0,5% del numero;
- spesa per energia e fluidi (k€): 0,1% della spesa.

Di seguito vengono elencate le società del Gruppo TIM incluse nel perimetro ambientale '22: TIM S.p.A, Gruppo Sparkle (Società che rispondono ai criteri), Fibercop S.p.A, Noovle S.p.A., Olivetti S.p.A., Tele-contact Center S.p.A., Telenergia S.r.l., Telsy S.p.A., TIM Retail S.r.l., TIM Servizi Digitali S.p.A., oltre alla BU Brasile.

(2) Per la BU Brasile include Cozani eccetto per la rendicontazione dei consumi di gasolio per gruppi elettrogeni, vapore e raffrescamento.

(3) Per la BU Brasile include Cozani; per la BU Domestic sono considerate le sole aziende con sede in Italia.

(4) Per la BU Brasile include Cozani.

(5) Per la BU Brasile include Cozani.

(6) Per la BU Brasile include Cozani. Per la BU Domestic sono considerate le sole aziende con sede in Italia.

(7) Il calcolo di Gruppo è basato sull'inventariato GHG per entrambe le BU. Per la BU Brasile include anche Cozani per le emissioni Scope 1 (eccetto emissioni da Gruppi elettrogeni) e Scope 2.

## GRI: 201-2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

Gli eventi legati al cambiamento climatico possono avere implicazioni fisiche, economiche e normative, con ripercussioni finanziarie sull'immagine e sulla reputazione di TIM. Affinché i rischi che ne derivano siano monitorati, prevenuti e mitigati, TIM costruisce la sua matrice di rischio, finalizzata a proporre azioni di adattamento per anticipare ed evitare effetti negativi. La gestione di questi rischi apre per il Gruppo l'opportunità di rafforzare resilienza ed efficienza dei propri asset e di avviare un processo di transizione energetica. Come azienda del comparto TLC, i servizi di dematerializzazione da sempre offerti possono inoltre diventare una reale opportunità qualora ne aumentasse la richiesta anche in conseguenza di situazioni generate dal cambiamento climatico. Internamente TIM coglie questa opportunità attraverso l'applicazione estesa del lavoro agile. La Funzione Enterprise Risk Management di BU Domestic identifica e valuta i seguenti rischi relativi al Climate Change.

Rischi fisici legati all'incremento delle temperature che causano precipitazioni atmosferiche estreme e inattese, smottamenti, inondazioni o esondazioni.

In particolare:

Rischio idrogeologico:

- danni causati agli asset immobiliari e di rete
- Assurance Cost Overspending: incremento costi di assurance
- Diminuzione performance sul lavoro: riduzione della capacità produttiva per effetto dello stress da incremento temperature

Rischi di transizione ovvero:

- potenziale introduzione di una Carbon Tax applicata alle emissioni di CO<sub>2</sub>
- manifestarsi del fenomeno dell'Energy Overspending ovvero dell'incremento della spesa in energia per l'acquisto o la produzione di energia rinnovabile a contenimento delle emissioni.

In questo contesto TIM potrebbe dover gestire Capex e Opex overspending per garantire la continuità di business, la qualità attesa da parte della clientela nonché il rispetto degli obiettivi di Piano Strategico, attraverso i seguenti interventi mirati:

- ottimizzazione del posizionamento degli apparati all'interno degli immobili
- coperture assicurative per eventi naturali catastrofici
- interventi strutturali volti a contenere gli effetti di inondazioni/esondazioni
- analisi delle mappe di rischio idrogeologico per la pianificazione e lo sviluppo della rete
- prioritizzazione del decommissioning di apparati e tecnologie energivore in base al livello di rischio
- accordi con fornitori di rete per regolamentare gli interventi di ripristino del servizio in caso di eventi climatici estremi.

Nel 2022 TIM in Brasile ha inserito il rischio di cambiamento climatico nel proprio processo di Corporate Risk Management per monitorare strategicamente la mancata o inadeguata esecuzione nell'erogazione dei servizi a causa di eventi meteorologici estremi.

È stata effettuata una valutazione dei rischi climatici futuri sulla base di un

insieme di modelli e scenari esistenti per definire i potenziali impatti climatici a cui sono soggetti gli asset. Sono stati presi in considerazione la posizione geografica in cui si trovano la maggior parte delle apparecchiature di rete e degli edifici tecnici in Brasile, comprese le infrastrutture come i bio-siti e gli ERB tradizionali (GreenField e Rooftop): la vulnerabilità delle apparecchiature di rete varia infatti a seconda della posizione e della distribuzione geografica e della funzione svolta dall'apparecchiatura.

Tra gli eventi estremi causati dal cambiamento climatico che possono danneggiare strutture/infrastrutture impattando direttamente sul business di TIM, sono state individuate carenze idriche, tempeste e cicloni. Per quanto riguarda la scarsità d'acqua, va notato che l'energia da fonti idriche ha un'importante rappresentazione nella matrice elettrica brasiliana.

Anticipando questo possibile scenario di rischio, TIM promuove iniziative volte alla autoproduzione di energia e alla riduzione dei consumi nei propri servizi e strutture, processi di ristrutturazione e ricerca di tecnologie per raggiungere la massima efficienza. La Società investe nella contrattazione delle fonti rinnovabili, attraverso il piano di generazione distribuita con impianti solari, idroelettrici e biogas, riducendo la propria dipendenza dalla rete energetica brasiliana. La Società opera anche con l'acquisto di energia pulita sul mercato libero e certificati di origine per l'energia da fonti rinnovabili (I-REC).

Dal punto di vista delle opportunità, il Brasile ritiene che il comparto TLC abbia un ruolo nel favorire la riduzione delle emissioni di gas serra, consentendo la comunicazione remota e la riduzione della necessità di spostamenti che necessitano la combustione di combustibili fossili. Pertanto, TIM S.A. investe

nell'offrire soluzioni basate su nuove tecnologie, stimolando modelli produttivi e processi logistici più efficienti in diversi settori, agendo per essere un'azienda che stimola un'economia meno intensiva nell'emissione di gas serra.

## GRI: 302-1 | Energia consumata all'interno dell'organizzazione

I consumi energetici del Gruppo sono ripartiti tra consumi di energia elettrica acquistata e prodotta da fonti rinnovabili, acquisto di energia elettrica da fonti miste, consumi da combustibili per riscaldamento, consumi da combustibili per autotrazione, consumi per autoproduzione elettrica. Non viene venduta nessuna quota di energia elettrica, energia da riscaldamento, raffreddamento, né vapore.

La quota di energia prodotta da biomassa della BU Brasile è inclusa nella produzione da fonti rinnovabili.

Per la BU Domestic il 45% dell'energia elettrica sul totale dell'energia elettrica consumata dalla stessa BU deriva da fonti rinnovabili.

## Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Energia da Fonti Miste	u.m.	2022			2022		2021	2020
		Gruppo	BU Domestic	BU Brasile	BU Domestic	BU Brasile	Gruppo	Gruppo
Energia da benzina verde per autotrazione	MJ	42.087.104	85%	15%	35.919.058	6.168.045	31.655.676	37.852.626
Energia da diesel per autotrazione	MJ	426.265.874	100%	0%	426.073.007	192.866	413.231.373	423.960.083
Energia da etanolo per autotrazione	MJ	739.636	0%	100%	-	739.636	0	0
Energia da metano per autotrazione	MJ	12.248	100%	0%	12.247	0	0	0
Energia da GPL per autotrazione	MJ	2.025	100%	0%	2.025	-	12.778	317
<b>Totale energia da autotrazione</b>	<b>MJ</b>	<b>469.106.887</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>462.006.340</b>	<b>7.100.547</b>	<b>444.899.827</b>	<b>461.813.026</b>
2022/2021		5%						
2022/2020		2%						
Energia da riscaldamento - gasolio	MJ	1.616.735	100%	0%	1.616.735	0	1.551.680	20.202.925
Energia da riscaldamento - metano	MJ	139.389.993	100%	0%	139.389.993	0	149.172.887	148.764.722
<b>Totale energia da riscaldamento</b>	<b>MJ</b>	<b>141.006.728</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>141.006.728</b>	<b>0</b>	<b>150.724.567</b>	<b>168.967.647</b>
2022/2021		-6%						
2022/2020		-17%						
<b>Energia da gas naturale per autoproduzione di energia elettrica</b>	<b>MJ</b>	<b>19.038.011</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>19.038.011</b>		
<b>Energia per gruppi elettrogeni</b>	<b>MJ</b>	<b>34.634.165</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>	<b>19.441.830</b>	<b>15.192.334</b>	<b>20.144.204</b>	<b>24.369.951</b>
2022/2021		72%						
2022/2020		42%						
<b>Energia per trigenerazione</b>	<b>MJ</b>	<b>1.031.142.229</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>1.031.142.229</b>	<b>0</b>	<b>1.368.361.863</b>	<b>1.302.219.029</b>
2022/2021		-25%						
2022/2020		-21%						
<b>Acquisto di energia elettrica da fonti miste</b>	<b>MJ</b>	<b>2.700.114.851</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>2.700.114.851</b>	<b>0</b>	<b>3.184.671.650</b>	<b>5.032.817.134</b>
2022/2021		-15%						
2022/2020		-46%						
<b>Totale di energia elettrica da fonti miste</b>	<b>MJ</b>	<b>4.395.042.870</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>4.353.711.978</b>	<b>41.330.892</b>	<b>5.168.802.111</b>	<b>6.990.186.786</b>
2022/2021		-15%						
2022/2020		-37%						

continua

## Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Energia da Fonti Rinnovabili	u.m.	2022		2022		2021	2020	
		Gruppo	BU Domestic	BU Brasile	BU Domestic	BU Brasile	Gruppo	Gruppo
<b>Autoproduzione di energia elettrica da fonti rinnovabili</b>	<b>MJ</b>	<b>976.144.298</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>1.525.528</b>	<b>974.618.769</b>	<b>885.365.449</b>	<b>405.331.636</b>
2022/2021		10%						
2022/2020		141%						
<b>Acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili</b>	<b>MJ</b>	<b>3.814.585.441</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>2.553.211.126</b>	<b>1.261.374.314</b>	<b>3.298.629.370</b>	<b>1.954.655.250</b>
2022/2021		16%						
2022/2020		95%						
<b>Energia da biogas per autoproduzione di energia elettrica</b>	<b>MJ</b>	<b>429.997.300</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>429.997.299</b>		
<b>Totale energia da fonti rinnovabili</b>	<b>MJ</b>	<b>5.220.727.039</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b>	<b>2.554.736.656</b>	<b>2.665.990.383</b>	<b>4.183.994.819</b>	<b>2.359.986.886</b>
2022/2021		25%						
2022/2020		121%						
<b>Totale energia consumata</b>	<b>MJ</b>	<b>9.615.769.909</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>6.908.448.634</b>	<b>2.707.321.275</b>	<b>9.352.796.929</b>	<b>9.350.173.672</b>
2022/2021		2,8%						
2022/2020		2,8%						

Si segnala che, a partire dal 2022 e rispetto alla rendicontazione dei dati non finanziari della società controllata TIM S.A., in relazione all'energia consumata all'interno dell'organizzazione a livello consolidato sono stati esplicitati i consumi di gas naturale e biogas utilizzati per l'autoproduzione di energia elettrica in Brasile, al fine di garantire una maggiore compliance con quanto richiesto dalla disclosure GRI 302-1.

La produzione di vapore e raffreddamento generati da impianti di trigenerazione 2022 è riportata nella tabella che segue. I consumi di gas naturale, utilizzato come fonte primaria nella trigenerazione, sono inclusi nel calcolo dell'energia

consumata all'interno dell'organizzazione, esposti nella tabella Energia consumata e ricompresi nelle emissioni Scope 1.

		2022	
Vapore e Raffreddamento	u.m.	BU Domestic	BU Brazil
Energia per raffreddamento	MJ	179.958.883	0
Energia da vapore	MJ	335.494.676	0

## GRI: 302-2 | Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Per la BU Domestic concorrono al calcolo dell'energia consumata fuori dall'organizzazione i consumi relativi all'utilizzo delle infrastrutture di terze parti (perimetro TIM S.p.A.). La stima del consumo di energia si riferisce al servizio mobile ed è riferita al consumo al netto di quanto rifornito direttamente da Telenergia (che rientra in Scope 2 come rete mobile) e dei siti infrastrutturali (che rientrano in Scope 2, ricompresi in rete fissa).

Per la BU Brasile è inclusa e rappresentata nel calcolo l'energia generata da Viaggi di servizio e Trasporto e distribuzione a valle.

TIM S.p.A. <sup>(8)</sup>	u.m.	2022
Totale	GJ	1.377.966

(8) i dati qui rendicontati sono relativi alla sola società TIM SpA.

BU Brasile	u.m.	2022
Totale	GJ	36.848

## GRI: 302-3 | Intensità energetica

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.

Il Gruppo calcola indicatori differenti per Italia e Brasile in quanto le due realtà sono molto diverse dal punto di vista operativo e ambientale: in Brasile il traffico è prevalentemente da rete mobile, non vengono utilizzati combustibili

per riscaldamento date le particolari condizioni climatiche e non si dispone di impianti di trigenerazione.

L'indicatore prende in considerazione i soli consumi all'interno dell'organizzazione. Il perimetro Italia comprende le sole società con sede e asset in Italia.

Italia	u.m.	2022	2021	2020
Eco-efficienza in Italia	bit/J	29.071	25.768	20.648

BU Brasile	u.m.	2022	2021	2020
Eco-efficienza in Brasile	bit/J	19.991	19.271	16.146

## GRI: 305-1 | Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Group	u.m.	2022				2021		2020
		Gruppo	BU Domestic	BU Brazil	BU Domestic	BU Brazil	Group	Group
Emissioni da trigenerazione	kgCO <sub>2</sub> eq	57.921.819	100%	0%	57.921.819	-	77.174.832	73.229.289
Emissioni da autotrazione	kgCO <sub>2</sub> eq	33.045.972	99%	1%	32.725.535	320.437	31.017.337	33.959.890
Emissioni da riscaldamento	kgCO <sub>2</sub> eq	7.944.985	100%	0%	7.944.985	-	8.521.733	9.851.888
Emissioni da autoproduzione elettrica da fonti miste*	kgCO <sub>2</sub> eq	3.577.678	39%	61%	1.384.154	2.193.524	1.408.143	1.792.763
Emissioni da dispersione gas ozonolesivi	kgCO <sub>2</sub> eq	10.498.868	33%	67%	3.465.788	7.033.080	9.688.453	11.816.301
<b>Totale emissioni dirette Scope 1 GHG</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>112.989.321</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>	<b>103.442.280</b>	<b>9.547.041</b>	<b>127.810.498</b>	<b>130.650.131</b>
2022/2021		-12%						
2022/2020		-14%						

\*Le emissioni da autoproduzione elettrica da fonti miste in tabella includono sia le emissioni da gasolio per gruppi elettrogeni sia le emissioni da gas naturale per l'autoproduzione di energia.

Le emissioni di gas ad effetto serra Scope 1 del Gruppo sono costituite quasi esclusivamente da anidride carbonica generata da combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione, produzione di energia elettrica. Vengono inoltre considerate e incluse nel calcolo convertite in CO<sub>2</sub> le dispersioni di gas idroclorofluorocarburi (HCFC) e idrofluorocarburi (HFC) ed altri gas quando presenti negli impianti di condizionamento e antincendio. Le emissioni qui rendicontate si riferiscono all'anno 2022 e alle BU Domestic e Brasile così come individuate nel perimetro ambientale.

I fattori di emissione utilizzati nel 2022 sono fattori CO<sub>2</sub> equivalenti pubblicati da DEFRA (Department For Environment, Food and Rural Affairs). La valorizzazione delle

emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente di HCFC, HFC e altri gas refrigeranti è effettuata facendo riferimento ai rispettivi potenziali di riscaldamento globale (GWP – Global Warming Potential): 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 la BU DOMESTIC è stato utilizzato nel calcolo il Quarto Assessment dell'IPCC; la BU Brasile fa riferimento invece al Quinto Report Assessment IPCC (AR5 – 100 years). Il metodo utilizzato dal Programma brasiliano del GHG Protocol utilizza i potenziali di riscaldamento globale (GWP) dell'orizzonte temporale di 100 anni in relazione alla CO<sub>2</sub>. Sebbene i valori AR5 siano i più recenti, il metodo considera anche i valori del secondo rapporto di valutazione (1995) e del quarto rapporto di valutazione (2007) ai fini dell'inventario.

## GRI: 305-2 | Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)

Emissioni di CO <sub>2</sub>	u.m.	Gruppo	BU Domestic	2022		2021		2020	
				BU Brasile	Gruppo	Gruppo	Gruppo		
<b>Market Based</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>341.806.828</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>405.235.181</b>	<b>495.622.685</b>			
2022/2021		-16%							
2022/2020		-31%							

Emissioni di CO <sub>2</sub>	u.m.	2022			2021	2020
		Gruppo	BU Domestic	BU Brasile	Gruppo	Gruppo
<b>Location Based</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>399.188.397</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>	<b>442.596.650</b>	<b>458.843.480</b>
2022/2021		-10%				
2022/2020		-13%				

Sono qui rappresentate le emissioni Scope 2 Market Based e Location Based espresse in kg di CO<sub>2</sub>equivalente utilizzando i fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico del rapporto AIB 2022 per l'Italia e per la Grecia e i coefficienti 2021 Location Based Terna per la Turchia in mancanza del Market Based; per la BU Brasile è stato utilizzato il fattore medio del Ministero della Scienza, Tecnologia Innovazione e Comunicazione Location Based, in

mancanza del fattore Market Based. Le emissioni Scope 2 Location Based sono calcolate per le realtà aziendali che consolidano nel perimetro BU Domestic utilizzando i fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico del rapporto ISPRA 2022 per l'Italia e i coefficienti 2021 Terna per Grecia e Turchia; per la BU Brasile è stato utilizzato il fattore medio del Ministero della Scienza, Tecnologia Innovazione e Comunicazione del Brasile.

## GRI: 305-3 | Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)

Gruppo	u.m.	2022	2021
Emissioni indirette di GHG (Scope 3) - Categoria 1	tCO <sub>2</sub> eq	862.780	912.842
2022/2021		-5%	
Emissioni indirette di GHG (Scope 3) - Categoria 2	tCO <sub>2</sub> eq	3.338.948	3.914.964
2022/2021		-15%	
Emissioni indirette di GHG (Scope 3) - Categoria 11	tCO <sub>2</sub> eq	404.795	442.227
2022/2021		-8%	
<b>Totale Emissioni Indirette (Scope 3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>4.606.523</b>	<b>5.270.033</b>
2022/2021		-13%	

In analogia al 2021 il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq Scope 3 è effettuato per l'intero Gruppo su base acquisti e con Quantis Evaluator del GHG Protocol per le Categorie 1 e 2 con la stessa metodica utilizzata nel 2021. Alla Categoria 1 è stata inoltre aggiunta la quota di emissioni derivanti dall'utilizzo di infrastrutture di terzi in Italia, rendicontata in 302-2 e trasformata in emissioni con coefficiente AIB residual mix. Il calcolo della categoria 11 è stato effettuato per la sola TIM S.p.A. con metodologia interna e si basa sui consumi medi degli apparati TIM a casa degli utenti. Il fattore di emissione utilizzato nel calcolo è ISPRA 2022 LB.

Il calcolo delle tre categorie espone è in DNF a partire dal 2021, anno su cui si basa il confronto storico qui rappresentato<sup>(9)</sup>.

Il calcolo evidenzia le emissioni di CO<sub>2</sub>eq. Le emissioni di natura biogenica costituiscono un calcolo a parte il cui dettaglio è riportato in 305-2 e sono relative al solo perimetro BU Brasile e ammontano a 54.131,99 t di CO<sub>2</sub>eq.

(9) La rendicontazione 2022 esclude le categorie 6 e 7 avvicinandosi progressivamente alle categorie su cui TIM ha un target SBT.

## GRI: 305-4 | Intensità delle emissioni di GHG

Italia	u.m.	2022	2021	2020
Intensità delle emissioni	kgCO <sub>2</sub> eq/Terabits	2,17	2,92	4,04

BU Brasile	u.m.	2022	2021	2020
Intensità delle emissioni	kgCO <sub>2</sub> eq/Terabits	0,41	ND	ND

TIM dispone di indicatori di carbon-intensity, differenti per area geografica in considerazione della diversa composizione delle emissioni di Italia e Brasile. Per le società del perimetro Italia (sono escluse dal calcolo le società Sparkle estere) l'indicatore mette in relazione le emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>eq (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 e le emissioni dirette generate dal

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. Per la BU Brasile sono prese in considerazione le emissioni Scope 1 e Scope 2 che includono i gas CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O and HFCs. Nel perimetro sono state considerate sia TIM S.A. sia Cozani. Non è disponibile lo storico dell'indicatore per la BU Brasile.

## GRI: 305-5 | Riduzione delle emissioni di GHG

I dati qui esposti si riferiscono al perimetro Gruppo ed esprimono la variazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalenti nell'anno 2022 rispetto alle emissioni rendicontate nel 2021. Il calcolo si basa sulla contabilizzazione delle emissioni secondo l'impostazione del GHG Protocol distinguendo tra emissioni dirette o Scope 1, emissioni indirette o Scope 2 e altre emissioni indirette o Scope 3.

Gruppo	u.m.	2022 vs 2021	2021 vs 2020	% 2022 vs 2021	% 2021 vs 2020
Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	-14.821	-2.840	-12%	-2%
Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	-63.428	-90.388	-16%	-18%
Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	-664	ND	-13%	ND

## GRI: 306-1 | Produzione di rifiuti e impatti significativi legati ai rifiuti

Per la BU Domestic i rifiuti prodotti dall'azienda, tracciati e rendicontati, sono i rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi.

La loro produzione è correlata alle attività di gestione delle infrastrutture di rete ed alla gestione e riorganizzazione delle sedi. I rifiuti prodotti sono prevalentemente conferiti per essere riciclati e solo una minima parte di essi viene conferita per essere smaltita. I rifiuti urbani provenienti dalla gestione ordinaria delle sedi sono invece conferiti attraverso le municipalizzate.

Per quanto riguarda la BU Brasile, la Società genera rifiuti pericolosi e non

pericolosi, sia nei processi amministrativi sia nell'installazione e manutenzione delle infrastrutture. I rifiuti vengono smaltiti correttamente, in conformità con i requisiti della legislazione, in modo da non causare danni ambientali, né generare sanzioni e multe. Inoltre, il Brasile riconosce la propria responsabilità diretta e condivisa nella gestione dei rifiuti elettronici (quali cellulari, batterie, accessori, modem, ecc.) e si assume l'impegno di evitare e/o eliminare i rifiuti e riutilizzare e/o recuperare i materiali. Gli impatti rendicontati si riferiscono ai rifiuti prodotti nelle attività dell'organizzazione.

## GRI: 306-2 | Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti

Per quanto riguarda la BU Domestic nei contratti di fornitura di servizi sono inserite specifiche clausole contrattuali al fine di regolare la gestione dei rifiuti speciali, nei contratti di fornitura di beni sono inserite ulteriori clausole volte ad evitare l'uso di determinate sostanze pericolose.

Per i beni non in uso viene valutata preventivamente la possibilità di riutilizzarli in ambito aziendale prima di procedere alla loro dismissione.

I rifiuti prodotti sono conferiti a fornitori autorizzati al trasporto ed alla gestione degli stessi. I fornitori sono obbligati a fornire copia delle iscrizioni e delle autorizzazioni previste dalle normative di legge al fine di consentire un controllo preventivo in fase di contrattualizzazione e verifiche in campo nel corso delle attività di conferimento.

I dati correlati al conferimento dei rifiuti sono registrati attraverso un sistema di gestione informatizzata dei registri di carico e scarico.

Per la BU Brasile, la gestione efficiente e responsabile dei rifiuti solidi è uno degli obiettivi assunti da TIM nel Piano ESG ed è previsto nella Politica Ambientale della Società. Inoltre, in ottemperanza alla Politica Nazionale sui Rifiuti Solidi (L. 12.305/2010), TIM condivide con i partner commerciali la responsabilità di ricevere e smaltire correttamente le apparecchiature elettroniche post-consumo (quali smartphone, modem, batterie e accessori). Un altro vettore per ridurre la generazione di rifiuti è la digitalizzazione dei servizi, che riduce la quantità di carta necessaria per l'emissione di fatture e riscossioni.

Nella ricerca di un costante miglioramento dei propri processi, nel 2021 TIM in Brasile ha iniziato a segnalare lo smaltimento dei rifiuti denominati CPE (Customer Premises Equipment) da parte dei clienti (persone fisiche o giuridiche)

che ne hanno chiesto la cancellazione o hanno smesso di pagare il servizio. Tutto il materiale raccolto passa attraverso il processo di ricondizionamento che valuta la possibilità di riutilizzo delle apparecchiature. Nel 2022 è stata inoltre avviata la misurazione del numero di cellulari recuperati per il riutilizzo nel programma TIM Smart Troca, che trasforma i vecchi cellulari in buoni sconto.

### GRI: 306-3 | Rifiuti prodotti

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.

I rifiuti sono conferiti a soggetti autorizzati esterni all'Azienda.

Indicatore	u.m.	2022			2021		2020
		Gruppo	BU Domestic	BU Brasile	Gruppo	Gruppo	
Rifiuti Non Pericolosi	ton	7.652	5.915	1.737	8.314	7.911	
			77%	23%			
Rifiuti Pericolosi	ton	2.582	2.006	576	3.116	2.097	
			78%	22%			
<b>Rifiuti Totali Generati</b>	<b>ton</b>	<b>10.234</b>	<b>7.921</b>	<b>2.313</b>	<b>11.430</b>	<b>10.008</b>	
			77%	23%			
2022 su 2021		-10%					
2022 su 2020		2%					

2022

Indicatore	Gruppo	BU Domestic	BU Brasile
Carta/cartone	551	100%	0%
Metallo	538	100%	0%
Organico	191	0%	100%
Plastica	59	100%	0%
Vetro	28	100%	0%
Altro	6.286	75%	25%
Rifiuti pericolosi (batterie, LED usati ecc.)	2.582	78%	22%
<b>Rifiuti solidi totali generati</b>	<b>10.234</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>

## GRI: 306-4 | Rifiuti sottratti allo smaltimento

### Rifiuti sottratti allo smaltimento

2022

Indicatore	u.m.	Gruppo	BU Domestic	BU Brasile
Totale rifiuti destinati al riciclo	t	9.449	7.859	1.590
Totale rifiuti destinati al riutilizzo	t	92	0	92
Totale rifiuti sottratti allo smaltimento	t	9.541	7.859	1.682
Totale rifiuti prodotti	t	10.234	7.921	2.313
<b>% rifiuti riciclati sul totale prodotti</b>	<b>%</b>	<b>93%</b>	<b>99%</b>	<b>73%</b>

Di seguito il dettaglio relativo ai rifiuti pericolosi.

### Rifiuti pericolosi

2022

Indicatore	u.m.	Gruppo	BU Domestic	BU Brasile
Totale rifiuti pericolosi destinati al riciclo	t	2.528	1.953	576
Totale rifiuti pericolosi destinati al riutilizzo	t	0	0	0
Totale rifiuti sottratti allo smaltimento	t	2.528	1.953	576
Totale rifiuti pericolosi prodotti	t	2.582	2.006	576
<b>% sul totale dei rifiuti pericolosi</b>	<b>%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>

## GRI 306-5 | Rifiuti destinati allo smaltimento

2022

Indicatore	u.m.	Totale rifiuti non pericolosi		Totale rifiuti pericolosi	
		BU Domestic	BU Brasile	BU Domestic	BU Brasile
Totale rifiuti prodotti destinati allo smaltimento	t	6	631	57	0

2022

Indicatore	u.m.	Totale rifiuti non pericolosi		Totale rifiuti pericolosi	
		BU Domestic	BU Brasile	BU Domestic	BU Brasile
Altri	t	3	631	57	0
Carta	t	0	0	0	0
Metallo	t	0	0	0	0
Plastica	t	0	0	0	0
Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	3	0	0	0

2022

Indicatore	u.m.	Totale rifiuti non pericolosi		Totale rifiuti pericolosi	
		BU Domestic	BU Brasile	Bu Domestic	BU Brasile
Conferimento in discarica - in loco	t	0	0	0	0
Conferimento in discarica - presso un sito esterno	t	3	631	0	0
Incenerimento (con recupero di energia) - in loco	t	0	0	0	0
Incenerimento (con recupero di energia) - presso un sito esterno	t	0	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia) - in loco	t	0	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia) - presso un sito esterno	t	1	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento - in loco	t	1	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento - presso un sito esterno	t	1	0	57	0
Totale altre operazioni di smaltimento	t	2	0	57	0
Totale conferimento in discarica	t	3	631	0	0
Totale Incenerimento (con recupero di energia)	t	0	0	0	0
Totale Incenerimento (senza recupero di energia)	t	1	0	0	0

# Diritti Umani | Discriminazioni

## GRI: 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

**[GRI 406-1a]** Denunce ricevute e gestite riguardanti il canale whistleblowing (il canale whistleblowing non copre tutte le società della BU Domestic). Il GRI 406 si focalizza sulle discriminazioni non anche sugli altri Diritti Umani.

	2022	2021	2020
Numero complessivo denunce Italia	8	5	8
Numero denunce sostanziate Italia	1	1	0
Numero complessivo denunce Brasile	61	59	59
Numero denunce sostanziate Brasile	22	20	18

### [GRI 406-1b.i]

Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni in Italia	2022	2021	2020
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	2	2	0
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing sostanziate	1	1	0
Numero di denunce gestite riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento	2	2	0
Numero di denunce gestite riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento sostanziate	1	1	0
Numero di denunce risolte riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento	2	1	0
Numero di denunce risolte riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento sostanziate	1	1	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	1	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento sostanziate	0	0	0

*continua*

Denunce ricevute e gestite riguardanti le discriminazioni in Brasile	2022	2021	2020
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing	13	14	6
Numero complessivo delle denunce riguardanti le discriminazioni pervenute attraverso il meccanismo di whistleblowing di cui sostanziate	5	1	2
Numero di denunce gestite riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento	13	14	6
Numero di denunce gestite riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento di cui sostanziate	5	1	2
Numero di denunce risolte riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento	12	8	6
Numero di denunce risolte riguardanti le discriminazioni durante il periodo di riferimento di cui sostanziate	5	1	2
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento	6	0	0
Numero totale di denunce pervenute prima del periodo di rilevazione e risolte nel periodo di riferimento di cui sostanziate	1	0	0

**[GRI 406-1b.ii] [GRI 406-1b.iii] [GRI 406-1b.vi]** Per l'unica segnalazione sostanzziata nella BU Domestic<sup>(1)</sup>, al dipendente che ha adottato comportamenti discriminatori (molestie verbali per discriminazione di genere) è stata disposta la fruizione obbligatoria di un corso di formazione sui Diritti Umani ed irrogata una multa pari ad un'ora di retribuzione.

Inoltre, è stata intrapresa un'attività di sensibilizzazione verso le altre risorse della struttura, inclusa la fruizione non obbligatoria del predetto corso. Nella BU Domestic<sup>(2)</sup>, il monitoraggio sull'effettiva fruizione del corso di formazione è stato effettuato con esito positivo.

(1) Il canale whistleblowing non copre tutte le società della BU Domestic.

(2) Il canale whistleblowing non copre tutte le società della BU Domestic.

Delle tredici segnalazioni ricevute nella BU Brasile,

- sette hanno riguardato tematiche LGBT+ (di cui due sostanziate, con notifica al partner commerciale, come misura disciplinare);
- tre sono state relative a etnia/aspetto fisico (di cui due sostanziate, con misure sospensive e feedback);
- due hanno riguardato il sovrappeso (di cui una sostanziate con una lettera di richiamo);
- una relativa all'età (non confermata).

Delle sei segnalazioni ricevute nel 2021, risolte nel 2022, cinque hanno riguardato l'etnia/aspetto fisico (non sostanziate) e una è stata relativa all'orientamento sessuale (sostanziate, che ha avuto come provvedimento disciplinare il licenziamento dall'Azienda).

Nelle BU Domestic, il monitoraggio svolto a settembre 2022, sulla condotta del dipendente che ha adottato comportamenti discriminatori, non ha evidenziato elementi di criticità.

Per rafforzare i fondamenti della governance aziendale, improntata ai principi di trasparenza e riservatezza, nella BU Brasile ha messo a disposizione degli stakeholder interni ed esterni il canale [www.whistleblowing](http://www.whistleblowing), in formato bilingue (portoghese e inglese), accessibile attraverso la intranet aziendale e internet (<https://www.tim.com.br/rj/canal-de-denuncias>) e [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br) > Serviços > Canal de Denúncias) o per telefono (al numero 0800 900 8007), disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Le informazioni complete sono disponibili a questo link: [www.tim.com.br/sp/canal-de-denuncias](http://www.tim.com.br/sp/canal-de-denuncias).

Nella BU Domestic, nel 2021 il piano d'azione attuato (consistito nella interdizione al segnalato - non dipendente - di futuri rapporti con TIM) non si prestava ad una attività di monitoraggio in considerazione della tipologia d'azione riportata.

# Dipendenti

**GRI 201-3** | Piani pensionistici a benefit definiti e altri piani di pensionamento

**GRI 401-1** | Nuove assunzioni e turnover

**GRI 401-2** | Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

**GRI 401-3** | Congedo parentale

**GRI 402-1** | Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativo

**GRI 403-1** | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

**GRI 403-2** | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

**GRI 403-3** | Servizi di medicina del lavoro

**GRI 403-4** | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

**GRI 403-5** | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

**GRI 403-6** | Promozione della salute dei lavoratori

**GRI 403-7** | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

**GRI 403-8** | Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

**GRI 403-9** | Infortuni sul lavoro

**GRI 403-10** | Malattie professionali

**GRI 404-1** | Ore medie di formazione annua per dipendente

**GRI 404-2** | Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

**GRI 404-3** | Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

**GRI 405-1** | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

**GRI 405-2** | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

**GRI 407-1** | Attività in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio

**GRI 408-1** | Attività a rischio significativo di episodi di lavoro minorile

**GRI 409-1** | Attività a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio

## GRI: 201-3 | Piani pensionistici a benefit definiti e altri piani di pensionamento

**[GRI 201-3a, b.i, b.ii, d, e]** Il Gruppo TIM dispone, per la BU Domestic, di: Fondo Nazionale Pensione Complementare per i dipendenti delle Aziende di Telecomunicazione – “Telemaco”, fondo pensione negoziale a contribuzione definita del settore delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione (art. 52 del CCNL).

Telemaco costituito nel 1998 in forma di associazione riconosciuta senza scopo di lucro è operativo dall’ottobre 2000; l’obiettivo di tale Fondo pensione è quello di consentire agli aderenti di disporre, all’atto del pensionamento, di prestazioni pensionistiche complementari del sistema obbligatorio. A tale fine esso provvede alla raccolta dei contributi, alla gestione delle risorse nell’esclusivo interesse degli aderenti e all’erogazione delle prestazioni secondo quanto disposto dalla normativa in materia di previdenza complementare tempo per tempo vigente. Telemaco è destinato agli operai, impiegati e quadri, assunti a tempo indeterminato o con contratto di apprendistato di cui all’art. 20 del CCNL; possono, altresì, aderire a Telemaco i soggetti fiscalmente a carico degli aderenti e dei beneficiari iscritti al Fondo.

La contribuzione al Fondo a carico delle aziende, a decorrere dal 1° dicembre 2022, è passata dall’1,3% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto, alla percentuale dell’1,4%. Detta contribuzione viene riconosciuta in favore dei lavoratori iscritti a Telemaco che, oltre al TFR, decidano a loro volta di contribuire al Fondo pensione con un contributo minimo

dell’1% della retribuzione assunta a base della determinazione del Trattamento di Fine Rapporto. Il numero dei dipendenti in servizio – appartenenti alle aziende del Gruppo TIM - al 1° gennaio 2023 iscritti a Telemaco è di 37.945.

Per maggiori informazioni consultare il sito <https://www.fondotelemaco.it/>.

Fontedir è il Fondo di Previdenza Complementare per i dirigenti del Gruppo che, su base volontaria, decidono di aderire costituendo una posizione individuale alimentata dai contributi versati dall’Azienda e dagli associati stessi. Provvede, attraverso convenzioni con le compagnie assicurative, all’erogazione di trattamenti pensionistici complementari del sistema obbligatorio di appartenenza ed eroga direttamente le prestazioni maturate nella posizione previdenziale (liquidazioni, riscatti, anticipazioni, trasferimenti ...) in presenza dei requisiti di legge. Il Fondo opera in regime di contribuzione definita: l’entità delle prestazioni pensionistiche è determinata in funzione della contribuzione effettuata, sulla base del principio di capitalizzazione. Ne deriva che gli obblighi previsti dal piano sono, per calcolo matematico, coperti dalle risorse gestite.

Le rendite sulle posizioni individuali, per Fontedir, sono erogate dalla gestione separata oggetto di apposita convenzione con le compagnie assicurative; gli obblighi del piano pensionistico sono coperti al 100% da quanto accantonato appositamente. Per Fontedir gli obblighi previsti dal piano sono, per calcolo matematico, coperti dalle risorse gestite. I dirigenti iscritti al Fondo alla data del 31.12.2022 sono 1.157, di cui 448 in servizio presso il Gruppo TIM.

Per maggiori informazioni consultare il sito <https://www.fontedir.it/>.

**[GRI 201-3a, b.i, b.ii, b.iii, c, d, e]** Nella BU Brasile, lo stato di ciascun piano pensionistico è riportato in apposita relazione; in sintesi:

- i. L'obbligazione dell'Azienda con i piani pensionistici integrativi chiusi è di 5,8 mln di reais.
- ii. Le basi per la stima sono disponibili nella relazione stessa (popolazione, ipotesi sottostanti, ecc.).
- iii. La stima è stata effettuata il 31.12.2022.

I piani pensionistici complementari chiusi (quelli ereditati da acquisizioni di altre società) sono attualmente in attivo. Tuttavia, qualora fosse necessario bilanciare uno di questi piani a causa di un eventuale deficit, TIM S.A. si farà carico di tale obbligo. È importante notare che il valore di tutte le passività è di 5,85 milioni di reais. Infine, va notato che il piano pensionistico offerto da TIM S.A. ha una struttura più moderna, con un contributo definito, che di per sé attenua la necessità di contributi futuri basati sul rischio attuariale.

La percentuale di salario conferita dal dipendente o dal datore di lavoro è pari al 5%, con la possibilità di aumentarla fino al 15% per le figure manageriali.

Attualmente il piano offerto da TIM S.A. è volontario e universale (offerto a tutti i dipendenti).

La partecipazione è pari al 53%.

## GRI: 401-1 Nuove assunzioni e turnover

### [GRI 401-1a]

Gruppo	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti assunti	n	1.965	1.594	3.559	2.019	1.533	3.552	1.406	869	2.275
Dipendenti cessati	n	3.022	2.097	5.119	2.602	1.618	4.220	3.496	1.655	5.151
Totale complessivo	n	4.987	3.691	8.678	4.621	3.151	7.772	4.902	2.524	7.426

Gruppo	u.m.	2022		
		Uomini	Donne	Totale
Dipendenti assunti <30	n	797	567	1.364
Dipendenti assunti 30-50	n	1.093	975	2.068
Dipendenti assunti >50	n	75	52	127
Dipendenti assunti	n	1.965	1.594	3.559
Dipendenti cessati <30	n	582	462	1.044
Dipendenti cessati 30-50	n	1.061	1.039	2.100
Dipendenti cessati >50	n	1.379	596	1.975
Dipendenti cessati	n	3.022	2.097	5.119
Totale Dipendenti	n	4.987	3.691	8.678
Totale complessivo	n	14.961	11.073	26.034

Gruppo	u.m.	2022		
		Uomini	Donne	Totale
Dipendenti assunti - Italia	n	819	436	1.255
Dipendenti assunti - Estero	n	1.146	1.158	2.304
Dipendenti assunti	n	1.965	1.594	3.559
Dipendenti cessati - Italia	n	1.883	992	2.875
Dipendenti cessati - Estero	n	1.139	1.105	2.244
Dipendenti cessati	n	3.022	2.097	5.119
Totale Dipendenti	n	4.987	3.691	8.678
Totale complessivo	n	14.961	11.073	26.034

[GRI 401-1b]

Gruppo	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tasso di turnover positivo	%	6	8	7	4	3	7	3	2	4
Tasso di turnover negativo	%	9	11	10	5	3	8	7	3	10

Gruppo	u.m.	2022				2021				2020			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Tasso di turnover positivo	%	49	10	0	7	3	4	0	7	2	2	0	4
Tasso di turnover negativo	%	38	10	7	10	2	3	3	8	1	2	6	10

Gruppo	u.m.	2022			2021			2020		
		Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale	Italia	Estero	Totale
Tasso di turnover positivo	%	3	24	7	3	23	7	2	7	4
Tasso di turnover negativo	%	7	24	10	5	23	8	8	8	10

## GRI: 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

[GRI 401-2a] Tutti i lavoratori del Gruppo a tempo pieno o parziale, indeterminato o determinato, beneficiano degli stessi benefit.

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. In Brasile, eventuali differenze nell'erogazione dei benefit non sono legate alle diverse forme di contratto.

[GRI 401-2b] Per la definizione di sede operativa significativa si rimanda al GRI 2-6.

## GRI: 401-3 Congedo parentale

Gruppo <sup>(1)</sup>	u.m.	2022		2021		2020	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n	482	456	414	541	152	553
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione, dopo aver usufruito del congedo parentale	n	*	*	476	379	394	468
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	n	*	*	378	337	400	311
Tasso di rientro al lavoro in Azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	%	*	*	99	83	95	87
Tasso di retention in Azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	%	*	*	93	81	91	100

(1) Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale: Come previsto dalle leggi specifiche italiane e brasiliane, i dipendenti del Gruppo hanno tutti lo stesso diritto di fruire del congedo parentale. Pertanto come numero di persone che potenzialmente possono fruire del congedo parentale, si faccia riferimento all'intero organico del Gruppo al 31 dicembre di ciascun anno. Inoltre, per la rilevazione del numero delle persone che hanno usufruito del congedo parentale, sono stati considerati solo i permessi obbligatori per maternità e per paternità. Non vengono invece considerati i congedi parentali per astensione facoltativa perché sono permessi non consecutivi e variabili nel corso dei 12 anni del figlio del dipendente.

\* Il dato sarà disponibile a chiusura dell'anno 2023.

## GRI: 402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativo

Il periodo minimo di notifica, per la BU Domestic, è regolato - per alcune materie - dalla disciplina legale e contrattuale di riferimento nonché dalla regolamentazione aziendale applicata a tutti i dipendenti TIM (il preavviso è differente in funzione del cambiamento ad esempio orari di lavoro, trasferimenti territoriali, cambio mansioni, trasferimento d'azienda). In tal senso l'Azienda opera nel pieno rispetto del quadro normativo applicabile. In termini generali, TIM pone attenzione all'ascolto e al coinvolgimento preventivo delle rappresentanze dei lavoratori, tra cui i processi di riorganizzazione. In tal senso l'Azienda opera nel rispetto dei tempi minimi laddove previsti dalla legge/contrattazione collettiva applicata.

TIM Brasil adotta il criterio della ragionevolezza caso per caso, ma non ha un termine minimo legale.

**[GRI 402-1a] [GRI 402-1b]** Per la BU Domestic, 3,5 settimane è il periodo di preavviso minimo ai fini della comunicazione al sindacato, osservato ai sensi di legge, in occasione di procedure funzionali al trasferimento di azienda.

I cambiamenti organizzativi con significativa incidenza sui livelli occupazionali e sul personale sono discussi con le rappresentanze sindacali e, in taluni casi, si procede alla stipula di un accordo ad hoc, nel qual caso l'accordo stesso specifica i tempi e le modalità della riorganizzazione.

Da segnalare che nel 2022:

- ad agosto è stato sottoscritto presso il Ministero del Lavoro un Contratto di Espansione (CdE), a sostegno del processo di trasformazione aziendale, del rinnovo delle competenze tecnico-professionali, nonché dell'esigenza di acquisire nuovi profili professionali. Il CdE della durata di 18 mesi, è applicato a circa 30.000 dipendenti di TIM S.p.A., Telecontact, Noovle S.p.A., Olivetti S.p.A., TI Sparkle S.p.A. e prevede:
  - programma di assunzioni a tempo indeterminato, per far fronte all'esigenza di reperire nuove professionalità richieste dalla trasformazione industriale.
  - un nuovo piano di formazione e riqualificazione del personale già impiegato in Azienda, con l'obiettivo di valorizzare e aggiornare le competenze esistenti.
  - la riduzione dell'orario di lavoro (strumentale alle finalità generali del contratto) per il periodo 1 settembre 2022 - 29 febbraio 2024 con corresponsione del trattamento straordinario di integrazione salariale, previsto dalla legge.
  - piano di accompagnamento alla pensione che interessa sia il personale dirigente che impiegatizio.
- il nuovo modello organizzativo di lavoro di alternanza in sede e da remoto (lavoro agile/desk sharing) è stato oggetto di confronto preventivo con le rappresentanze sindacali conclusosi con un accordo sindacale (novembre), recepito da accordo individuale tra lavoratore e azienda per l'acquisizione del consenso del lavoratore. L'intesa prevede la chiusura delle sedi il venerdì e il passaggio a tre giornate di lavoro agile rispetto alle due giornate dell'accordo precedente.

TIM Brasil adotta il criterio della ragionevolezza e ha un buon rapporto con il sindacato, dove le decisioni rilevanti che l'Azienda prende in anticipo vengono presentate e portate al tavolo delle trattative con il sindacato, per arrivare allo scenario migliore per entrambe le parti (Azienda e dipendenti). Un esempio di questo criterio sono le due attività di esternalizzazione che hanno avuto luogo nel 2022, relative alla fatturazione e all'antifrode. Entrambe le esternalizzazioni sono state comunicate con almeno 2 mesi di anticipo ai dipendenti interessati, con l'obiettivo principale di ricollocarli, internamente o sul mercato. Inoltre, sono state elaborate una serie di clausole eccezionali per il licenziamento di questi dipendenti, al fine di generare il minor impatto possibile sulla loro vita personale.

## GRI: 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

**[GRI 403-1a] [GRI 403-1b]** Nell'ambito del territorio italiano<sup>(2)</sup>, 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 la 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.

i) TIM assicura la piena aderenza del proprio sistema di gestione alle previsioni

normative del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza dei Lavoratori (D.Lgs. 81/2008).

ii) Per quanto riguarda la gestione degli immobili uso ufficio/promiscuo, il sistema di gestione è stato implementato secondo la norma UNI ISO 45001.

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).

Al fine di integrare e rafforzare tali iniziative, è stato implementato un "Modello di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro" conforme agli standard riconosciuti (UNI ISO 45001) avente come perimetro tutti i processi relativi alla progettazione, realizzazione, esercizio e manutenzione degli asset immobiliari ad uso ufficio e promiscui presidiati.

TIM S.A. stabilisce<sup>(3)</sup> linee guida e principi da applicare in tutte le attività di TIM in Brasile, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo delle azioni di sicurezza e salute sul lavoro.

La policy safety and health at work comprende 3 impegni fondamentali:

a) prevenzione degli infortuni sul lavoro e salvaguardia della salute;

(2) Perimetro: TIM S.p.A., Telecontact, Noovle, Fibercop e Sparkle.

(3) Attraverso PL 631 - Policy "Safety and health at work" and health at work policy safety and health at work.

- b) conformità ai requisiti legali e agli altri requisiti dell'organizzazione;
- c) miglioramento continuo del sistema di gestione, con l'obiettivo di aumentare le prestazioni in materia di sicurezza e salute.

Ambito di applicazione: dipendenti, fornitori di servizi, stagisti, giovani apprendisti e visitatori delle strutture del Gruppo TIM in Brasile, compreso l'Istituto TIM.

Le norme relative alla salute e alla sicurezza sul lavoro hanno come riferimento gli standard nazionali e internazionali (ISO 14001) e le best practice applicabili all'Azienda.

## GRI: 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

**[GRI 403-2a.i] [GRI 403-2a.ii]** Nell'ambito del territorio italiano<sup>(4)</sup>, l'individuazione e valutazione dei rischi presenti in Azienda, che rappresenta l'attività preminente dell'azione di prevenzione è disciplinata da specifiche procedure interne ed 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 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.).

(4) Perimetro: TIM S.p.A, Telecontact, Noovle, Fibercop e Sparkle.

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.

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 individuali 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.

La continua evoluzione normativa correlata al rischio Covid-19 ha imposto di adeguare le attività di prevenzione e protezione, modificando, in alcuni casi, le priorità di intervento. Alcune azioni sono state rimodulate al fine di garantire la tutela dell'intera popolazione aziendale dal principale rischio sanitario di contagio. In aggiunta sono state messe in campo:

- campagna di informazione e sensibilizzazione rivolta a tutto il personale, con aggiornamenti periodici;

- specifiche modalità per la gestione di eventuali casi di accertata o sospetta positività.

In Brasile, TIM S.A. identifica i pericoli/aspetti e i rischi/impatti delle attività, dei prodotti e dei servizi che può controllare e quelli che può influenzare, considerando la prospettiva del ciclo di vita, attraverso l'osservazione diretta delle attività e delle operazioni, l'analisi dei documenti, compresa la legislazione applicabile, le ispezioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (OSH), la lettura di procedure, istruzioni, registrazioni, diagrammi di flusso dei processi e i risultati degli audit interni ed esterni.

Le attività/processi con presenza di fattori di rischio potenzialmente pericolosi sono svolti da professionisti debitamente qualificati e sono stati sottoposti a fornitura di servizi.

TIM S.A. non ha individuato alcuna condizione di insalubrità/pericolosità in base ai programmi/analisi di gestione dei rischi professionali emessi da aziende/professionisti qualificati nel periodo.

I programmi che ne derivano sono realizzati da professionisti qualificati nel settore della salute e della sicurezza sul lavoro e dell'ambiente.

Questi processi forniscono input per l'implementazione di misure di controllo e miglioramenti con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi e garantire un ambiente di lavoro sano.

**[GRI 403-2b]** Nell'ambito del territorio italiano la definizione dei ruoli della sicurezza consente ad ogni lavoratore di conoscere la propria catena gerarchica a cui segnalare eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro, in aggiunta i lavoratori possono altresì segnalare la presenza di eventuali pericoli mediante Sistema CRM Facility e la procedura informatizzata "Verifica preposti e segnalazioni anomalie".

In Brasile, per i dipendenti esiste un canale pubblico ufficiale di denuncia dell'Azienda che garantisce l'anonimato per quanto riguarda le segnalazioni di pericoli e situazioni di rischio in conformità con la policy-canale whistleblowing.

**[GRI 403-2c]** Nell'ambito del territorio italiano<sup>(5)</sup>, il lavoratore è sempre tenuto a prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, secondo la formazione che ha ricevuto, le istruzioni e i mezzi forniti dal datore di lavoro.

Il lavoratore infatti:

- deve contribuire alla sicurezza;
- deve osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai suoi preposti e dai dirigenti;
- deve segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi;
- non deve rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;

(5) Perimetro: TIM S.p.A, Telecontact, Noovle, Fibercop e Sparkle.

- deve seguire la formazione;
- deve sottoporsi ai controlli sanitari.

In Brasile, per i dipendenti esiste il canale whistleblowing, canale ufficiale dell'azienda che garantisce l'anonimato per quanto riguarda le segnalazioni di pericoli e situazioni di rischio in conformità con la policy-canale whistleblowing.

**[GRI 403-2d]** Nell'ambito del territorio italiano<sup>(6)</sup>, gli infortuni professionali sono oggetto di analisi mediante l'attuazione di specifiche istruttorie atte ad analizzare le cause correlate all'evento anche al fine di predisporre eventuali azioni correttive e di miglioramento con il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della Funzione Human Resources & Organization Office per una maggiore sinergia.

È stato ampliato il perimetro di applicazione del progetto per la rilevazione e la gestione dei "near miss" che ha visto nel 2022 il coinvolgimento di tutti i tecnici on field e l'avvio della rilevazione anche per i lavoratori allocati in ambito Real Estate. In Brasile, come descritto nel regolamento interno - Gestione degli eventi professionali - tutti gli eventi vengono analizzati dal team di professionisti nel settore della salute e della sicurezza sul lavoro, così come vengono identificate le cause e vengono elaborati piani d'azione con l'obiettivo di prevenire ulteriori eventi della stessa natura.

(6) Perimetro: TIM S.p.A, Telecontact, Noovle, Fibercop e Sparkle.

## GRI: 403-3 | Servizi di medicina del lavoro

**[GRI 403-3a]** Il servizio di tutela sanitaria del personale TIM S.p.A. è affidato a fornitori specializzati operanti per aree territoriali di competenza con riferimento ai seguenti ambiti:

- sorveglianza sanitaria secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008;
- visite sanitarie ai sensi dell'art. 5. L. 300/70;
- visite preassuntive;
- visite per differimento della fruizione del congedo di maternità (D.Lgs. 151/2001);
- accertamento di assenza di controindicazioni al ruolo di assistente ai disabili in casi di emergenza e relativa formazione (DM 10/03/1998).

In tale contesto, ad oggi sono stati nominati i medici competenti, con perimetro di assegnazione su base regionale/provinciale/sede di lavoro. Un ulteriore medico competente, terzo rispetto a quelli nominati messi a disposizione dai fornitori, è specificamente contrattualizzato da TIM S.p.A. per ricoprire l'incarico di medico competente coordinatore.

Il bacino di sorveglianza sanitaria, derivante da quanto previsto dai documenti di valutazione dei rischi delle linee datoriali di TIM S.p.A. è, ad oggi, di ca. 17.800 lavoratori, sottoposti ad uno o più protocolli di visita tra i seguenti: rischio

lavoro a videoterminale, rischio movimentazione manuale dei carichi per profili tecnici, rischio lavoro in quota, rischio campi elettromagnetici, rischio chimico. I principali profili di lavoratori appartenenti al bacino di sorveglianza sanitaria sono videoterminalisti (ca. 10.900 lavoratori) e tecnici on field (ca. 6.100 lavoratori).

La Funzione HSE (Health Safety & Environment) e i presidi safety territoriali monitorano l'attività dei fornitori e l'applicazione dei relativi contratti.

La Linea guida operativa "Gestione dei controlli sanitari in tema di salute e sicurezza sul lavoro" descrive le responsabilità e le operatività inerenti al processo di tutela sanitaria adottato in TIM S.p.A. in tema di salute e sicurezza sul lavoro, dalla pianificazione all'organizzazione, gestione ed effettuazione dei controlli sanitari.

Al fine di tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori vengono eseguite ogni anno campagne di monitoraggio attraverso rilievi strumentali riguardanti in particolare gli agenti fisici: rumore indoor, outdoor, campi elettromagnetici, radiazioni ionizzanti, radiazioni ottiche, vibrazioni, parametri microclimatici outdoor, indoor e parametri illuminotecnici degli ambienti di lavoro. Vengono inoltre all'occorrenza verificate le sostanze e preparati utilizzati in Azienda e l'esposizione agli agenti chimici e biologici nelle attività lavorative.

In Brasile, il Programma di Controllo Medico della Salute sul Lavoro (PCMSO) ha l'obiettivo di indicare le visite mediche professionali relative alle condizioni di rischio ambientale, se presenti, come condizione per il monitoraggio della salute del lavoratore. I certificati di salute professionale (ASO, nell'acronimo portoghese) vengono eseguiti al momento dell'ammissione, del ritorno al lavoro, del licenziamento, del cambiamento di funzione e periodicamente, come descritto nel PCMSO.

## GRI: 403-4 | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

**[GRI 403-4a]** Il modello relazionale aziendale di TIM S.p.A. in tema di safety, da sempre ispirato a logiche partecipative, prevede circa 80 Rappresentanti distribuiti sull'intero territorio nazionale.

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.

In Brasile, TIM S.A. ha nelle sue filiali la commissione interna per la prevenzione degli infortuni, che si riunisce mensilmente per discutere le questioni relative alla prevenzione degli infortuni, alla promozione della salute e ai suggerimenti per migliorare i processi.

Nelle filiali in cui il numero di dipendenti non raggiunge il minimo richiesto per la composizione della CIPA, la società designa almeno un dipendente che ricopra questo ruolo. I dipendenti possono contattare il team HSE per porre domande sui processi di salute e sicurezza sul lavoro.

TIM S.A. mette a disposizione sulla propria intranet canali informativi su azioni e campagne relative alla qualità della vita, alla prevenzione degli incidenti, alla promozione della salute e all'ambiente.

**[GRI 403-4b]** In TIM S.p.A. sono costituiti 5 comitati (uno per ogni area territoriale ed uno nazionale) 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.

Gli incontri avvengono in caso di necessità e comunque almeno tre incontri nazionali per ciascun comitato come previsto dal Protocollo Relazioni Industriali dell'11 Gennaio 2019.

In Brasile, il 97% della forza lavoro è attualmente rappresentato in comitati per la salute e la sicurezza<sup>(7)</sup>.

## GRI: 403-5| Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

### [GRI 403-5a]

Gruppo<sup>(8)</sup>:

Formazione in materia di salute e sicurezza	u.m.	2022	2021	2020
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	h	133.516	172.772	155.186
Ore totali di formazione	h	2.708.738	5.316.361	2.000.600
Percentuale di ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul totale	%	5	3	9

Tra i numerosi corsi organizzati nel corso del 2022, si citano le principali tipologie: formazione ISO 45001, primo soccorso, gestione delle emergenze ambientali, sicurezza e salute sul lavoro, impiego segnaletica nei lavori su strade e autostrade.

(7) La variazione dello 0,8% rispetto al numero presentato nel 2021 è dovuta all'aumento dei dipendenti allocati nei capannoni industriali, il cui numero non soddisfa la necessità di composizione per i rappresentanti di questi comitati.

(8) Per BU Domestic, con riferimento al fenomeno infortunistico prosegue la puntuale analisi degli eventi e ove necessario l'individuazione di azioni correttive con il coinvolgimento diretto delle linee interessate e della Funzione HR per una maggiore sinergia. Prosegue l'ampliamento del perimetro di applicazione del progetto pilota per la rilevazione e la gestione dei "near miss" che ha visto nel 2022 il coinvolgimento del 50% dei tecnici on-field (circa 3.500 risorse) di Chief Technology & Operations Office e l'avvio della rilevazione anche per i lavoratori allocati in ambito Real Estate. Maggiori dettagli circa le ore di formazione sono disponibili in appendice.

## GRI: 403-6 | Promozione della salute dei lavoratori

**[GRI 403-6a] [GRI 403-6b]** Per TIM S.p.A., l'ASSILT (Associazione per l'assistenza sanitaria integrativa ai lavoratori delle aziende del Gruppo TIM), finanziata da TIM, 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. All'Associazione erano iscritte, al 31 dicembre 2022, oltre 72.000 persone, di cui circa 39.000 dipendenti e 33.000 pensionati, alle quali vanno aggiunte oltre 50.000 familiari beneficiari. Nel 2022 ASSILT ha erogato contributi per gli associati per più di 52 milioni di euro. ASSIDA eroga ai dirigenti rimborsi per prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Al 31 dicembre 2022 gli assistiti dell'Associazione sono 2.927, i dirigenti iscritti 510, con un'erogazione di circa 10,9 milioni di euro.

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.

Dal 2019 TIM ha creato "Progetto WellBeing", un programma di iniziative e percorsi formativi finalizzati in particolare alla riduzione dello stress, alla promozione

del movimento e dell'attività fisica, al miglioramento degli stili di vita ed alla prevenzione della salute. Inoltre, in collaborazione con TIM myBroker (società di brokeraggio assicurativo, interamente controllata da TIM), è stato individuato il servizio TIMmyHealth - una polizza di Assistenza Salute che fornisce assistenza sanitaria completa per tutta la famiglia e offre il servizio di telemedicina.

In tema di educazione sanitaria a tutela della salute e dell'integrità fisica dei lavoratori nel corso del 2022 sono state promosse le seguenti campagne di welfare sanitario in collaborazione con ASSILT:

- Campagna oculistica: campagna di medicina preventiva nei confronti dei dipendenti di TIM e delle società del Gruppo incentrata sulla protezione dell'apparato visivo. L'iniziativa è nata a seguito dell'emergenza pandemica che ha prodotto effetti significativi sulla vita delle persone comportando, tra l'altro, un'applicazione estesa dello smart working ai dipendenti, con conseguente maggior impegno della vista. La campagna, avviata lo scorso anno, è proseguita nel primo semestre 2022 fornendo l'opportunità a tutti i dipendenti di eseguire una visita specialistica oculistica straordinaria (on top rispetto al plafond previsto da ASSILT) presso il proprio oculista di fiducia con rimborso a carico dell'azienda.
- Campagna di vaccinazione antinfluenzale: al fine di assicurare un'adeguata risposta immunitaria al virus dell'influenza, tenendo conto della valenza in termini di prevenzione sanitaria, TIM e ASSILT hanno offerto l'opportunità agli associati non rientranti nelle categorie la cui somministrazione del vaccino viene offerta dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN), di potersi

vaccinare gratuitamente rimborsando il costo del farmaco e dell'eventuale inoculazione.

In Brasile, l'Azienda fornisce piani sanitari e odontoiatrici ai propri dipendenti e ai loro familiari a carico, in base alle clausole 17 e 18 del Contratto Collettivo. Questi piani consentono anche consultazioni tramite teleguida, quando tecnicamente possibile.

L'Azienda offre un programma di sostegno emotivo, psicologico e sociale: l'Apoio Pass è un servizio che offre orientamento sociale, legale e psicologico con esperti. La consulenza del programma è totalmente gratuita, confidenziale e disponibile telefonicamente 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

È importante sottolineare l'assistenza fornita dal servizio sociale per contribuire a situazioni sociali delicate che richiedono accettazione e orientamento corretto. La compagnia ha un'indennità esclusiva per i figli a carico con importanti problemi di salute che rendono impossibile l'autocura, indipendentemente dall'età del figlio a carico. Il programma consente il rimborso delle spese relative a questioni necessarie, ad esempio pannolini e attrezzature.

Nel 2022 è stato lanciato il nuovo modello di lavoro dell'Azienda, che consente di lavorare in loco e/o da remoto, a seconda dell'area/posizione. In questo nuovo modello, i dipendenti possono anche richiedere di lavorare temporaneamente in modalità completamente remota, per la necessità di assistere intensamente un familiare malato o anche per alcune cure che il dipendente deve fare e che non gli impediscono di lavorare, secondo il suo

medico. Alcuni esempi sono i trattamenti che generano solo qualche difficoltà di locomozione o la necessità di rimanere a casa per facilitare il trattamento. Oltre alle consuete figure professionali legate alla medicina del lavoro, l'Azienda dispone di un team di professionisti specializzati nell'assistenza sanitaria che gestisce i piani offerti. Questi professionisti studiano anche il comportamento epidemiologico della popolazione per la costruzione di programmi mirati o di cure personalizzate, se del caso. Tutte le informazioni relative alla salute del dipendente sono coperte dalla riservatezza.

## **GRI: 403-7 | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali**

**[GRI 403-7a]** TIM S.p.A. garantisce l'assolvimento di tutti gli obblighi di legge in materia di sicurezza sul lavoro che hanno impatti sulla propria clientela e sulle imprese appaltatrici nell'ambito degli ordinari rapporti cliente-fornitore. In tal senso assicura la massima collaborazione e cooperazione per minimizzare i rischi e garantire la sicurezza del personale proprio e di terzi.

Le azioni previste da tale approccio ed applicate per l'eliminazione o il contenimento dei rischi sono:

- l'attuazione di diversi programmi di formazione in materia di salute e sicurezza, differenziati in funzione dei rischi e dei profili professionali presenti in Azienda;
- l'adozione di attrezzature e dispositivi di protezione individuali e/o collettivi

di ultima generazione spesso progettati ad-hoc in collaborazione con le più rilevanti multinazionali presenti sul mercato;

- la definizione di disposizioni organizzative necessarie realizzate in collaborazione con le linee atte a garantire un livello di rischio accettabile là dove questo non sia eliminabile.

In Brasile, TIM S.A. identifica, valuta e monitora in modo permanente i pericoli/ aspetti e i rischi/impatti delle attività, dei prodotti e dei servizi che può controllare e di quelli che può influenzare, considerando la prospettiva del ciclo di vita, attraverso l'osservazione diretta delle attività e delle operazioni, l'analisi dei documenti, compresa la legislazione applicabile, la lettura delle procedure, delle istruzioni, delle registrazioni, del flusso dei processi e dei risultati degli audit interni ed esterni, in base ai regolamenti interni di TIM, quali: indagine su aspetti e impatti ambientali, rischi e pericoli per la salute e la sicurezza sul lavoro, gestione dei prodotti chimici.

TIM S.A. stabilisce, attraverso specifiche norme di controllo degli accessi, le aree a rischio potenziale, limitando i dipendenti qualificati e idonei alle attività nelle strutture della Società.

## GRI: 403-8 | Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-8a.i, a.ii, a.iii] Gruppo<sup>(9)</sup>:

Dipendenti che sono coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	u.m.	2022	2021
Dipendenti coperti	n	50.377	51.913
Totale dipendenti	n	50.377	51.913
Percentuale di dipendenti coperti	%	100	100

Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro oggetto di auditing interno	u.m.	2022	2021
Dipendenti coperti	n	10.384	10.648
Totale dipendenti	n	50.377	51.913
Percentuale di dipendenti coperti	%	21	20

Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro certificato da auditing esterno	u.m.	2022	2021
Dipendenti coperti	n	8.347	3.716
Totale dipendenti	n	50.377	51.913
Percentuale di dipendenti coperti	%	17	7

(9) È stato implementato un sistema di gestione conforme agli standard riconosciuto (ISO 45001) avente come perimetro gli asset immobiliari ad uso ufficio/promiscuo.

**[GRI 403-8b]** I somministrati sono esclusi dalle tabelle sopra riportate.

**[GRI 403-8c]** È stato implementato un nuovo sistema di gestione conforme agli standard riconosciuti (ISO 45001) avente come perimetro gli asset immobiliari di competenza della Funzione Real Estate.

Alcune società del Gruppo (Noovle e Sparkle Italia) sono altresì in possesso di un sistema certificato da ente esterno e soggetto ad audit interno.

Si riportano di seguito i dati relativi ai dipendenti coperti da un sistema di gestione e sicurezza sul lavoro per il 2022.

**[GRI 403-8b,c,e]** TIM S.A., attraverso la policy interna safety and health, stabilisce linee guida e principi da applicare in tutte le attività di TIM in Brasile, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo delle azioni di sicurezza e salute sul lavoro.

La policy safety and health at work comprende 3 impegni fondamentali:

- a) prevenzione degli infortuni sul lavoro e salvaguardia della salute;
- b) conformità ai requisiti legali e ad altri requisiti dell'organizzazione;
- e) miglioramento continuo del sistema di gestione, con l'obiettivo di aumentare le prestazioni in materia di sicurezza e salute.

(10) Tasso di decessi calcolato: numero di decessi da infortuni/(ore lavorate/1.000.000)

Tasso di incidenti in itinere: numero infortuni in itinere /(ore lavorate/1.000.000)

Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze: numero infortuni sul lavoro con gravi conseguenze/(ore lavorate/1.000.000)

Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: infortuni sul lavoro registrabili/(ore lavorate/1.000.000)

## GRI: 403-9 | Infortuni sul lavoro

**[GRI 403-9a]** Gruppo:

Infortuni - Dipendenti	u.m.	2022	2021	2020
Infortuni sul lavoro registrabili (inclusi decessi)	n	259	239	249
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), esclusi i decessi	n	3	1	3
Numero di incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	n	0	4	13
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	n	0	0	0

Ore lavorate - Dipendenti	u.m.	2022	2021	2020
Ore lavorate	h	73.886.548	79.947.742	81.211.899

Tassi degli infortuni (Indici di frequenza) - Dipendenti	2022
Tasso di decessi <sup>(10)</sup>	0,00
Tasso di incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), esclusi i decessi	0,03
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (inclusi decessi)	3,51

I tassi calcolati per il personale dipendente sono su 1.000.000 di ore.

I tassi esposti sono conteggiati non tenendo conto degli infortuni e delle ore perse conseguenti a infortuni occorsi a dirigenti o avvenuti in itinere, né degli infortuni cosiddetti da medicazione, che non abbiano quindi comportato assenze di almeno un giorno (norma UNI 7249:2007); non vengono inoltre presi in considerazione i lavoratori somministrati.

Indicatori relativi agli infortuni del Gruppo - Dipendenti	u.m.	2022	2021	2020
Indice di gravità (giorni convenzionali perduti per infortunio ogni mille ore lavorate)	gg/h	0,12	0,12	0,11
Indice di frequenza (n° infortuni/ore totali lavorate/1.000.000)	n/h	3,51	2,99	2,91
Durata media infortuni in giorni	gg	36,16	39,81	37,18
Indice di improduttività (ore perse per infortunio ogni mille lavorate)	h	0,76	0,78	0,71
Infortuni per 100 lavoratori		0,51	0,47	0,57

**[GRI 403-9c] [GRI 403-9d]** La BU Domestic provvede all'individuazione e alla valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori ai fini della loro progressiva eliminazione o riduzione al minimo adottando i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le "good practices" internazionali di business e considerando, come requisito di base, il rispetto delle norme esistenti.

L'Azienda pianifica le attività, le risorse e gli obiettivi del processo di valutazione dei rischi, attraverso l'identificazione dei processi aziendali coinvolti, dei lavoratori interessati, degli strumenti, delle tecniche e delle metodologie da utilizzare. In tale contesto vengono raccolte informazioni, effettuate indagini documentali e

in campo, per permettere l'identificazione delle fonti di pericolo e delle persone esposte e di acquisire tutte le informazioni e i dati necessari per una corretta valutazione. In tale contesto il costante monitoraggio del fenomeno infortunistico permette di evidenziare eventuali aree critiche al fine di attivare azioni correttive o di miglioramento.

Nel 2022 si sono verificati 3 infortuni sul lavoro che hanno avuto, in termini di giornate di assenze (con prognosi maggiori a 180 giorni), gravi conseguenze: 1 caso per un generico rischio di caduta da scala di edificio, 1 caso per rischio da elettrocuzione e 1 caso di lesione alla caviglia a seguito di una caduta da un dislivello.

Gli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze sono oggetto di approfondimenti al fine di individuare possibili azioni di miglioramento.

Gli infortuni sul lavoro sono oggetto di opportuni approfondimenti a cura dei presidi safety territoriali che, attraverso specifiche istruttorie, individuano le cause degli infortuni (che possono essere riconducibili a comportamenti del lavoratore, al contesto lavorativo e/o a fattori esterni) avvalendosi anche della collaborazione dello stesso infortunato e delle altre figure aziendali interessate (come ad es. il preposto che sovrintende all'attività lavorativa). Le istruttorie hanno l'obiettivo di mettere in evidenza eventuali aree critiche sulle quali intervenire con azioni di miglioramento che possono riguardare, ad esempio, colloqui di sensibilizzazione, aggiornamento della formazione/informazione, interventi di ripristino di impianti/infrastrutture fino ad arrivare all'eventuale aggiornamento della valutazione dei rischi.

In Brasile, TIM S.A. identifica, valuta e monitora i pericoli e i rischi in base alla rilevazione degli aspetti e degli impatti ambientali, dei pericoli e dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro.

Le misure per eliminare e ridurre al minimo i pericoli sono guidate dall'Inventario dei Rischi e dal Programma di controllo medico per la salute sul lavoro (PCMSO).

**[GRI 403-9e]** I tassi calcolati per il personale dipendente sono su 1.000.000 di ore.

**[GRI 403-9f]** Nei dati relativi al personale dipendente, non sono conteggiati i somministrati.

**[GRI 403-9g]** I dati utili alla lettura sono riportati in nota nelle tabelle.

## GRI: 403-10 | Malattie professionali

**[GRI 403-10a.i]** **[GRI 403-10a.ii]** Gruppo:

Malattie professionali per i dipendenti	u.m.	2022	2021	2020
Numero di casi di malattie professionali registrabili	n	4	6	14
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	n	1	0	0

**[GRI 403-10a.iii]** Per TIM S.p.A. le principali tipologie delle malattie professionali riguardano patologie dell'apparato muscolo scheletrico, respiratorio e uditivo.

**[GRI 403-10c]** Per TIM S.p.A., l'Azienda provvede all'individuazione e alla valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori ai fini della loro progressiva eliminazione o riduzione al minimo adottando i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le "good practices" internazionali di business e considerando, come requisito di base, il rispetto delle norme esistenti. L'Azienda pianifica le attività, le risorse e gli obiettivi del processo di valutazione dei rischi, attraverso l'identificazione dei processi aziendali coinvolti, dei lavoratori interessati, degli strumenti, delle tecniche e delle metodologie da utilizzare. In tale contesto vengono raccolte informazioni, effettuate indagini documentali e in campo, per permettere l'identificazione delle fonti di pericolo e delle persone esposte e di acquisire tutte le informazioni e i dati necessari per una corretta valutazione. In tale contesto il costante monitoraggio del fenomeno delle malattie professionali permette di evidenziare eventuali aree ove di attivare azioni correttive o di miglioramento.

**[GRI 403-10d]** Tutti i lavoratori di TIM S.p.A. sono inclusi nella presente informativa.

**[GRI 403-10e]** Per l'Italia, per quanto riguarda le malattie professionali sono state prese in considerazione le denunce presentate, relativamente ai lavoratori dipendenti, all'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) nell'anno di riferimento e sottoposte a iter di riconoscimento.

## GRI: 404-1 | Ore medie di formazione annua per dipendente\*

[GRI 404-1] Gruppo:

Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	3.118	1.131	4.248	4.430	908	5.338	6.730	1.662	8.392
Quadri	h	150.020	77.646	227.676	421.897	187.024	608.921	104.336	35.262	139.598
Impiegati	h	1.396.955	1.075.685	2.472.629	2.956.045	1.746.057	4.702.102	1.075.638	776.972	1.852.610
Operai	h	4.184	0	4.184	0	0	0	0	0	0
Totale complessivo	h	1.554.276	1.154.462	2.708.738	3.382.372	1.933.989	5.316.361	1.186.704	813.896	2.000.600

Ore di formazione erogate ai dipendenti per tipologia di formazione	u.m.	2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ambiente	h	1.935	1.768	3.703	2.201	1.594	3.795
Salute e sicurezza	h	108.416	25.100	133.516	135.748	37.024	172.772
Anticorruzione	h	105.901	68.575	174.476	10.068	10.247	20.315
Diritti Umani	h	0	2	2	2.840	4.155	6.995
Privacy	h	2.959	2.046	5.005	3.012	3.005	6.017
Sostenibilità	h	104.295	76.643	180.938	8.765	7.901	16.666
Altri Temi	h	1.230.771	980.328	2.211.098	3.219.736	1.870.064	5.089.801
Totale complessivo	h	1.554.276	1.154.462	2.708.738	3.382.370	1.933.991	5.316.361

\*Dati 2022:

- Uomo: 48 h/pro-capite - Donna: 59 h/pro-capite
- Dirigenti: 7 h/pro-capite - Quadri: 49 h/pro-capite - Impiegati: 53 h/pro-capite - Operai: 26 h/pro-capite
- Totale: 52 h/pro-capite

Percentuale sul totale di ore di formazione erogate ai dipendenti per tipologia di formazione	u.m.	2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ambiente	%	0	0	0	0	0	0
Salute e sicurezza	%	7	2	5	4	2	3
Anticorruzione	%	7	6	6	0	1	0
Diritti Umani	%	0	0	0	0	0	0
Privacy	%	0	0	0	0	0	0
Sostenibilità	%	7	7	7	0	0	0
Altri Temi	%	79	85	82	95	97	96

## GRI: 404-2 | Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

[GRI 404-2a] Di seguito le principali attività di sviluppo che hanno caratterizzato il 2022 per la BU Domestic:

- Sviluppo Giovani: il percorso di sviluppo (Beyond the Garden) avviato nel 2020 e proseguito per tutto il 2021 e nel 2022 ha coinvolto circa 300 giovani under 35 con gli obiettivi di favorire il potenziamento delle competenze, aumentare l'engagement, facilitare lo scambio intergenerazionale.
- Skill Assessment: è uno strumento di valutazione online. I progetti realizzati nel 2022 hanno riguardato gli ambiti dello smart working, della digital culture,

dell'ICT, delle conoscenze trasversali (agile, data culture, cybersecurity, ecc.). I tassi di adesione alle diverse iniziative sono stati decisamente elevati attestandosi oltre il 77% per tutte le rilevazioni.

- Sistema di valutazione del potenziale: è un processo che concorre all'individuazione e valorizzazione del patrimonio manageriale attuale e futuro dell'Azienda e che sostiene le persone coinvolte nel loro percorso di sviluppo.

**[GRI 404-2b]** In Italia, TIM vuole rendere il sistema professionale coerente con i cambiamenti del mercato del lavoro, integrandolo con i nuovi mestieri, descrivendo le competenze core e promuovendo l'acquisizione delle competenze emergenti. Nel corso del 2022 sono state validate con le linee la rivisitazione dei ruoli professionali, delle relative competenze e del grading di riferimento.

Nel 2022, TIM S.A. in Brasile si è evoluta ancora una volta nelle pratiche di sviluppo delle persone, concentrandosi su digitalizzazione, personalizzazione e inclusione. Attraverso ricerche, benchmark e numerose conversazioni con gli stakeholder interni, si è evoluto il processo di Performance Management per dare ancora più valore ai dipendenti. Sono stati avviati tre cicli di valutazione che hanno coinvolto più di 5.600 persone.

All'inizio dell'anno è stato lanciato il Ciclo 21, con una partecipazione superiore al 98%. A luglio, TIM S.A. ha diffuso la prima peer review per progetti, aprendo il ciclo 2022 con miglioramenti nell'esperienza dei nostri clienti interni.

Per lo sviluppo della leadership, ad esempio, sono state lanciate nuove edizioni dei programmi E-Coaching e Mentoring interaziendale, che hanno coinvolto più di 270 persone.

Nel programma E-Coaching circa 85 manager e senior manager hanno sperimentato un breve percorso di coaching digitale di 5 sessioni con un coach certificato ICF nel corso di quest'anno, per accelerare la crescita e affrontare le sfide manageriali. Finora, oltre 340 leader sono stati coinvolti in questo programma dal 2020. Con il supporto di una società esterna di consulenza sulla leadership TIM S.A. ha mappato i dirigenti che fanno parte del piano di successione dell'Azienda.

## GRI: 404-3 | Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

[GRI 404-3a] Gruppo:

Dipendenti	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n	262	66	328	344	79	423	266	61	327
Quadri	n	2.964	1.291	4.255	2.842	1.213	4.055	2.628	1.117	3.745
Impiegati	n	25.709	14.317	40.026	26.922	15.884	42.806	22.993	12.535	35.528
Operai	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Percentuale di dipendenti	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	%	63	63	63	79	70	77	66	67	67
Quadri	%	96	94	95	97	95	97	96	96	96
Impiegati	%	99	97	98	99	96	98	92	93	92
Operai	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## GRI: 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

### [GRI 405-1a] Gruppo:

Componenti organi di governo	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Sotto i 30 anni	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 30 a 50 anni	n	16	11	27	15	10	25	31	2	33
Oltre 50 anni	n	42	10	52	40	5	45	66	3	69
Totale complessivo	n	58	21	79	55	15	70	97	5	102

Percentuale di componenti degli organi di governo dell'organizzazione per genere e fascia d'età	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Partecipanti ai comitati manageriali - sotto i 30 anni	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Partecipanti ai comitati manageriali - da 30 a 50 anni	%	20	14	34	21	14	36	30	2	32
Partecipanti ai comitati manageriali - oltre 50 anni	%	53	13	66	57	7	64	65	3	68

### [GRI 405-1b] Gruppo:

Numero di dipendenti per categoria e genere	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n	441	111	552	482	118	600	424	97	521
Quadri	n	3.210	1.457	4.667	3.209	1.419	4.628	2.826	1.206	4.032
Impiegati	n	27.453	17.550	45.003	28.593	18.092	46.685	24.641	13.717	38.358
Operai	n	155	0	155	0	0	0	0	0	0
Totale complessivo	n	31.259	19.118	50.377	32.284	19.629	51.913	27.891	15.020	42.911

Percentuale di dipendenti per categoria e genere	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	%	80	20	100	80	20	100	81	19	100
Quadri	%	69	31	100	69	31	100	70	30	100
Impiegati	%	61	39	100	61	39	100	64	36	100
Operai	%	100	0	100	0	0	0	0	0	0

Percentuale di Dirigenti per fascia d'età e genere	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>50	%	76	64	70	76	58	67	80	64	72
30-50	%	24	36	30	24	42	33	20	36	28

Percentuale di Quadri per fascia d'età e genere	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>50	%	73	66	69	72	63	67	74	65	69
30-50	%	27	34	30	28	37	33	26	35	31

Percentuale di Impiegati per fascia d'età e genere	u.m.	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	%	6	7	6	6	8	7	2	2	2
>50	%	59	41	50	58	39	48	64	46	55
30-50	%	35	52	44	36	53	44	34	52	43

		2022
<b>Percentuale di Operai per fascia d'età e genere</b>	<b>u.m.</b>	<b>Uomini</b>
<30	%	13
>50	%	55
30-50	%	32

<b>Percentuale di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità</b>	<b>u.m.</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Dipendenti appartenenti a minoranze etniche	%	7	6	0
Dipendenti disabili	%	3	3	3
Dipendenti Staff appartenenti a minoranze etniche	%	0	1	0

## GRI: 405-2 | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

[GRI 405-2] BU Domestic:

<b>Rapporto dello stipendio base annuale (RAL) delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale</b>	<b>u.m.</b>	<b>2022</b>
Dirigenti	%	101
Quadri	%	97
Impiegati	%	92

<b>Rapporto della remunerazione (RGA) delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale</b>	<b>u.m.</b>	<b>2022</b>
Dirigenti	%	102
Quadri	%	95
Impiegati	%	92

BU Brasile:

<b>Rapporto dello stipendio base annuale (RAL) delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale</b>	<b>u.m.</b>	<b>2022</b>
Dirigenti	%	105
Quadri	%	98
Impiegati	%	68

<b>Rapporto della remunerazione (RGA) delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale</b>	<b>u.m.</b>	<b>2022</b>
Dirigenti	%	103
Quadri	%	98
Impiegati	%	69

Altre società:

<b>Rapporto dello stipendio base annuale (RAL) delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale</b>	<b>u.m.</b>	<b>2022</b>
Quadri	%	84
Impiegati	%	152

Rapporto della remunerazione (RGA) delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale	u.m.	2022
Dirigenti	%	0
Quadri	%	82
Impiegati	%	146

Per stipendio (RAL) è stata considerata la retribuzione fissa lorda annua.

Per remunerazione (Retribuzione Globale Annuo - RAG) è stata considerata la RAL più tutti i sistemi di incentivazione individuali (MBO, Premio di Risultato, Incentivazione Venditori).

**[GRI 405-2b]** Per la definizione di sede operativa significativa si rimanda al GRI 2-6.

## GRI: 407-1 | Attività in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio

**[GRI 407-1a]** Nel perimetro di riferimento le attività svolte dal personale non limitano la libertà di associazione e tutti i diritti e le prerogative previste dalla legge e dal contratto in materia di diritti sindacali. La contrattazione collettiva è applicata a tutti i dipendenti del perimetro della BU Domestic.

In Brasile, TIM S.A. garantisce ai propri dipendenti il pieno diritto alla libertà

sindacale e alla contrattazione collettiva (attraverso il sindacato). Tutti questi diritti sono garantiti da un contratto collettivo.

I contratti collettivi di TIM Brasile riguardano il 100% dei dipendenti.

**[GRI 407-1b]** Per la BU Domestic, il modello di relazioni industriali di TIM è ispirato a intensificare le fasi preventive dell'informazione e i momenti di confronto sindacale, anche attraverso specifici organismi aziendali (in forma di commissioni), con il compito di approfondire in modo tecnico specifiche materie quali a titolo esemplificativo la formazione, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il welfare e le pari opportunità.

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. L'incarico di componente RSU è ricoperto da circa 380 persone di TIM S.p.A. Alle rappresentanze sindacali presenti in Azienda, TIM riconosce oltre alle tutele e ai diritti previsti dalla legge e dal contratto collettivo, specifiche prerogative.

Su richiesta del lavoratore, il datore di lavoro nel rispetto delle previsioni di legge e di contratto, effettua la trattenuta in busta paga a titolo di contributo di iscrizione all'organizzazione sindacale scelta dal lavoratore. La percentuale di lavoratori iscritti al sindacato è pari al 39% (circa 13.700 dipendenti TIM S.p.A.).

In Brasile, TIM S.A. garantisce ai propri dipendenti il pieno diritto alla libertà sindacale e alla contrattazione collettiva (attraverso il sindacato). Tutti questi diritti sono garantiti da un contratto collettivo.

## GRI: 408-1 | Attività a rischio significativo di episodi di lavoro minorile

**[GRI 408-1a]** Nell'ambito del perimetro BU Domestic non si rilevano attività a rischio di episodi di lavoro minorile.

In Brasile, TIM S.A. non identifica questo tipo di rischio per i dipendenti.

**[GRI 408-1b]** Nell'ambito del perimetro BU Domestic non si rilevano attività a rischio di episodi di lavoro minorile.

In Brasile, TIM S.A. non identifica questo tipo di rischio per i dipendenti.

**[GRI 408-1c]** Nell'ambito del perimetro BU Domestic non si rilevano attività a rischio di episodi di lavoro minorile.

In Brasile, TIM S.A. non identifica questo tipo di rischio per i dipendenti.

## GRI: 409-1 | Attività a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio

**[GRI 409-1a]** Nel Perimetro BU Domestic nessuna attività è a rischio di episodi di lavoro forzato o obbligatorio.

In Brasile, TIM S.A. non identifica questo tipo di rischio per i dipendenti.

**[GRI 409-1b]** Per la BU Domestic il modello di relazioni industriali di TIM è ispirato a intensificare le fasi preventive dell'informazione e i momenti di confronto sindacale, anche attraverso specifici organismi aziendali (in forma di commissioni), con il compito di approfondire in modo tecnico specifiche materie quali a titolo esemplificativo la formazione, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il welfare e le pari opportunità.

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. L'incarico di componente RSU è ricoperto da circa 380 persone di TIM S.p.A. Alle rappresentanze sindacali presenti in Azienda, TIM riconosce oltre alle tutele e ai diritti previsti dalla legge e dal contratto collettivo, specifiche prerogative.

Su richiesta del lavoratore, il datore di lavoro nel rispetto delle previsioni di legge e di contratto, effettua la trattenuta in busta paga a titolo di contributo di iscrizione all'organizzazione sindacale scelta dal lavoratore. La percentuale di lavoratori iscritti al sindacato è pari al 39% (circa 13.700 dipendenti TIM S.p.A.).

In Brasile, TIM S.A. non identifica questo tipo di rischio per i dipendenti.

# Fornitori

**GRI 204-1** | Proporzione di spesa verso fornitori locali

**GRI 308-1** | Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali

**GRI 308-2** | Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese

**GRI 407-1** | Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio

**GRI 408-1** | Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile

**GRI 409-1** | Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio

**GRI 414-1** | Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

**GRI 414-2** | Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

*I dati relativi alla supply chain in ambito BU Domestic afferiscono alle seguenti società: Telecontact Center S.p.A. - Olivetti S.p.A. - TI Sparkle S.p.A. - TI Trust Technol. S.r.l. - TI Ventures S.r.l. - Fibercop S.p.A. - TIM MY BROKER S.r.l. - TIM SERVIZI DIGITALI S.p.A. - Telecom Italia S.p.A. - Noovle S.p.A. - TI SPARKLE GERMANY GmbH - TI SPARKLE NETHERLANDS BV - TI SPARKLE FRANCE S.a.s. - TI SPARKLE AUSTRIA GmbH - TI SPARKLE TURKEY - TI Sparkle Israel Ltd.*

## GRI: 204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali

**[GRI 204-1a]** Con riferimento al perimetro BU Domestic<sup>(1)</sup>, nel 2022 l'ordinato complessivo è stato realizzato con 2.813 fornitori di cui 2.506 hanno unità produttive sul territorio italiano e rappresentano il 93% dell'ordinato complessivo. In particolare, dei 2.506 fornitori, il 97% sono società italiane e il restante 3% sono società appartenenti a multinazionali che hanno svolto l'attività per il tramite di aziende di diritto italiano.

Nella BU Brasile, i prodotti provengono per quanto possibile da fornitori locali. Il numero di fornitori locali brasiliani è di 6.716, pari al 98,8% di tutti i fornitori della BU Brasile e rappresentano il 98,8% degli ordini totali

**[GRI 204-1b]** Nella BU Domestic, si intendono "locali" i fornitori aventi unità produttive nel territorio italiano.

Nella BU Brasile, i fornitori con unità produttive in Brasile sono considerati locali.

**[GRI 204-1c]** Gruppo:

Le principali aree geografiche in cui il Gruppo TIM opera sono l'Italia ed il Brasile, per maggiori dettagli si veda il GRI 2-6.

(1) Esclusi gli acquisti Infragrupo, Energy e delegati.

## GRI: 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali

## GRI: 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

**[GRI 308-1a] [GRI 414-1a]** Nella BU Domestic 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 sul rispetto delle tematiche ambientali - è positivo, i fornitori sono iscritti nell'anagrafica dei fornitori di Gruppo. Nel 2022 il 100% dei nuovi fornitori qualificati si è impegnato per iscritto a nome proprio e per conto di eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi comportamentali del Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

Nel 2022, in Brasile, è stato inviato un questionario obbligatorio di autovalutazione sui temi della sostenibilità ai fornitori che presentano un rischio significativo, pari al 22% del numero totale di nuovi fornitori. Il 100% dei 243 fornitori coinvolti ha risposto entro la fine del 2022. I risultati vengono utilizzati come indicazione per i futuri processi di selezione.

## GRI: 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese

## GRI: 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

[GRI 308-2a, b, c, d, e] [GRI 414-2a, b, c, d, e] Nella BU Domestic, nel corso del 2022, 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. È stata realizzata una matrice che 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 oggetto di audit di sostenibilità svolti nell'ambito dell'iniziativa denominata JAC (Joint Audit Cooperation)<sup>(2)</sup> vengono scelti tra quelli appartenenti alle classi a maggior rischio. Tali audit sono effettuati da aziende terze specializzate nel settore e vengono ripetuti periodicamente per monitorare l'attuazione di eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo, per verificare il mantenimento del livello di prestazioni riscontrato nel tempo.

(2) La Joint Audit Cooperation (<https://jac-initiative.com/>) è nata in base ad un protocollo d'intesa sottoscritto a fine 2009 da TIM, Orange e Deutsche Telekom. Negli anni a seguire, l'iniziativa si è allargata in modo importante, ed a fine 2022 fanno parte dell'associazione 27 operatori telefonici di tutto il mondo, che rappresentano 2,7 miliardi di linee telefoniche e >51% del fatturato del Top 50 operatori telefonici mondiali.

Laddove l'audit JAC rilevi delle non conformità rispetto allo standard richiesto, viene definito un CAP (corrective action plan), che impegna il fornitore a risolvere tali non conformità entro le scadenze previste nel CAP.

Nel corso del 2022 il progetto JAC ha dato luogo a 98 audit. Durante tali audit, sono stati rilevati un totale di 549 non conformità, di cui 104 relative ad aspetti ambientali e 445 ad aspetti sociali, con nessuna non conformità di "livello prioritario".

Ad integrazione del progetto JAC, nel corso del 2022, TIM è diventata Value Chain Partner del progetto Open-es. Nell'ambito di tale iniziativa è stato chiesto a tutti i fornitori attivi nel corso del 2022 di registrarsi a tale piattaforma, dove attraverso la compilazione di un questionario di 114 domande avviene la valutazione dei criteri citati attraverso uno scoring dedicato.

A fine 2022 921 fornitori TIM hanno compilato il questionario ESG sulla piattaforma Open-es. Non è stata ancora elaborato il dettaglio degli impatti ambientali e sociali. Per maggiori informazioni consultare il sito Open-es: <https://www.openes.io/it>

TIM S.A., in Brasile, esegue la qualificazione di tutti i suoi fornitori relativi alle attività considerate critiche per il sistema di gestione socio-ambientale. Il processo di qualificazione socio-ambientale si inserisce nella fase di contrattazione di nuovi fornitori per la catena di fornitura dell'azienda e contribuisce anche alla

riqualificazione dei fornitori che hanno già rapporti con l'azienda. Per tutto il 2022 sono stati valutati 243 fornitori partecipanti alle gare d'appalto per la fornitura di beni e servizi. Dei 243 fornitori il 5% non ha superato il processo di qualificazione, essendo considerato critico ed eventualmente causa di impatti socio-ambientali per l'Azienda. Tale quadro si riferisce ai fornitori che non hanno raggiunto il punteggio minimo per l'approvazione nel processo.

Poiché ai fornitori che non superano l'iter di qualificazione viene impedito di proseguire con il processo di appalto, non è stato necessario attuare piani di miglioramento con i fornitori (GRI 308-2 d,c).

Parallelamente al processo sopra descritto, tra il 2021 e il 2022 sono stati valutati 292 fornitori che avevano già contratti attivi con TIM, garantendo così la qualificazione del 100% dei fornitori responsabili di attività considerate critiche dal punto di vista socio-ambientale.

I requisiti non soddisfatti dai fornitori fanno riferimento a carenze nella documentazione elencata di seguito:

- Licenza commerciale valida e in corso di validità;
- Licenza di esercizio ambientale e altre licenze obbligatorie;
- Licenza dell'impianto antincendio presso i Vigili del Fuoco o l'ente responsabile.

## **GRI: 407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio**

**[GRI 407-1a.i, a.ii]** Nella BU Domestic sono considerati a maggior rischio sociale i fornitori che operano nelle seguenti aree geografiche: Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

**[GRI 407-1b]** In base a quanto espressamente prescritto dalla "Policy acquisti di prodotti e servizi", ed in coerenza con i valori di Gruppo, TIM richiede ai propri fornitori (e promuove, per il tramite di questi ultimi) il rispetto della Libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva. Maggiori dettagli sono disponibili negli indicatori GRI 2-23 e GRI 2-24.

Le azioni che TIM mette in atto per i controlli sui fornitori variano a seconda della rischiosità del fornitore e dell'importo dell'acquisto. Laddove eventuali controlli e/o audit dovessero evidenziare esiti negativi, saranno adottate adeguate misure correttive secondo le disposizioni dei contratti, al fine di garantire che i requisiti di sostenibilità stabiliti nelle linee guida siano rispettati.

## GRI: 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile

**[GRI 408-1a.i, a.ii, b.i, b.ii, c]** Nel corso del 2022 tra i fornitori della BU Domestic non sono stati identificati fornitori a rischio di episodi di lavoro minorile.

Riguardo alla problematica del lavoro minorile, sono considerati a maggior rischio sociale i fornitori che operano nelle aree geografiche Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est.

Per quanto riguarda il lavoro minorile, la “Policy acquisti di prodotti e servizi” prevede che non venga utilizzato, né fornito in alcun modo sostegno all'impiego di persone con meno di 18 anni di età, salvo diversi limiti legali fissati nei singoli Paesi e comunque, nel rispetto delle policy europee in materia. In ogni caso minori di 18 anni non devono essere impiegati in lavori pericolosi o di notte. Anche per questa fattispecie, laddove eventuali controlli e/o audit dovessero evidenziare esiti negativi, saranno adottate adeguate misure correttive secondo le disposizioni dei contratti al fine di garantire che i requisiti di sostenibilità stabiliti nelle linee guida siano rispettati.

In TIM S.A. le attività sono svolte in base alla “Policy sulle relazioni con i fornitori”, che stabilisce gli impegni da seguire per prevenire i rischi correlati al lavoro minorile nella sfera della catena di fornitura e delle partnership commerciali. La policy regola punti chiave come la concorrenza leale, la qualità, la sicurezza, i diritti umani e la responsabilità socio-ambientale. Gli strumenti contrattuali richiedono inoltre alle aziende di aderire al Codice Etico Aziendale e ai principi del

Global Compact delle Nazioni Unite, oltre a prevedere espressamente il ripudio del lavoro minorile. I fornitori vengono valutati anche in base alle leggi brasiliane sul lavoro mediante la consultazione dei database del Patto imprenditoriale per l'integrità e contro la corruzione e del Patto nazionale brasiliano per l'eliminazione del lavoro forzato. In caso di episodi accertati relativi alla non conformità alle leggi sul lavoro, il fornitore non potrà fornire servizi o prodotti all'Azienda. Nel 2022 non è stato identificato alcun fornitore con un rischio significativo di lavoro minorile.

## GRI: 409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio

**[GRI 409-1a.i, a.ii, b]** Riguardo alla problematica relativa al lavoro forzato o obbligatorio, sono considerati a maggior rischio sociale i fornitori che operano nelle aree geografiche Asia, Centro e Sud America, Nord Africa ed Europa dell'Est. Nel corso del 2022, tra i fornitori della BU Domestic non sono stati identificati fornitori che presentano tali tipologie di rischio. La “Policy acquisti prodotti e servizi” vieta ogni forma di lavoro o servizio non volontario, ottenuto sotto la minaccia di qualsiasi penale o come forma di estinzione di un debito; non può essere richiesto ai lavoratori di lasciare alcun deposito all'inizio del rapporto di lavoro né sottoscrivere documentazione in bianco recante rinuncia ai loro diritti in data anteriore al loro esercizio o legittima rinuncia all'esercizio. Laddove i controlli e/o gli audit dovessero evidenziare esiti negativi, saranno adottate adeguate

misure correttive secondo le disposizioni dei contratti al fine di garantire che i requisiti di sostenibilità stabiliti nelle linee guida siano rispettati.

In TIM S.A. le attività sono svolte in base alla “Policy sulle relazioni con i fornitori”, che stabilisce gli impegni da seguire per prevenire i rischi correlati al lavoro forzato nella sfera della catena di fornitura e delle partnership commerciali. La policy regola punti chiave come la concorrenza leale, la qualità, la sicurezza, i diritti umani e la responsabilità socio-ambientale. Gli strumenti contrattuali richiedono inoltre alle aziende di aderire al Codice Etico Aziendale e ai principi

del Global Compact delle Nazioni Unite, oltre a prevedere espressamente il ripudio del lavoro forzato o obbligatorio. I fornitori vengono valutati anche in base alle leggi brasiliane sul lavoro mediante la consultazione dei database del Patto imprenditoriale per l'integrità e contro la corruzione e del Patto nazionale brasiliano per l'eliminazione del lavoro forzato. In caso di episodi accertati relativi alla non conformità alle leggi sul lavoro, il fornitore non potrà fornire servizi o prodotti all'Azienda. Nel 2022 non è stato identificato alcun fornitore con un rischio significativo di lavoro forzato o obbligatorio.

# Clienti

- GRI 416-1** | Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi
- GRI 416-2** | Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi
- GRI 417-1** | Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi
- GRI 417-2** | Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi
- GRI 417-3** | Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing
- GRI 418-1** | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

## GRI: 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotti e servizi

**[GRI 416-1a]** Per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi alle norme per la salute e la sicurezza, TIM Italia si è dotata di apposite strutture interne che pianificano “prove di tipo” per la valutazione iniziale dei prodotti alle specifiche aziendali e controlli sulla qualità entrante dei prodotti passati in fase di commercializzazione, prelevati sia in Italia sia nei centri di produzione dei fornitori all'estero. L'Azienda si è dotata inoltre di laboratori che effettuano i test sui prodotti commercializzati dal Gruppo, in particolare sulla sicurezza elettrica e sulle emissioni elettromagnetiche. In TIM S.p.A. la percentuale delle categorie di prodotto e servizio significative, in relazione alle quali vengono valutati gli impatti sulla salute e sulla sicurezza nell'ottica del miglioramento, è pari al 100%.

Nel 2022, su richiesta delle funzioni Ingegneria di TIM, nei laboratori sono stati controllati otto apparati per reti FWA<sup>(1)</sup>, FTTH<sup>(2)</sup> e FTTCab<sup>(3)</sup> destinati ad essere installati presso la sede cliente; nel 2022 non sono pervenuti nei laboratori apparati per i controlli di qualità entrante.

In particolare, per la responsabilità di prodotto, TIM verifica:

- gli aspetti di efficienza energetica<sup>(4)</sup>;
- la funzionalità degli apparati nelle diverse condizioni ambientali d'installazione ed utilizzo, inclusi eventuali componenti accessori per il collegamento alla rete fissa<sup>(5)</sup>;
- gli aspetti di compatibilità elettromagnetica<sup>(6)</sup>.

Per favorire lo sviluppo sostenibile nelle proprie aree di influenza, oltre ai requisiti mandatori per legge di sicurezza elettrica, consumo energetico e EMC<sup>(7)</sup>

(1) Fixed Wireless Access, ovvero un insieme di sistemi di trasmissione sviluppati per utilizzare date frequenze dello spettro radio al fine di fornire i servizi di connettività a internet a banda larga con velocità di connessione nominali pari a 1 giga byte per second (Gbps).

(2) Fiber To The Home, ovvero la fibra ottica parte dalla centrale ed arriva direttamente all'interno degli appartamenti.

(3) Fiber To The Cabinet, ovvero fibra ottica che parte dalla centrale ed arriva fino all'armadietto nella strada più vicino agli appartamenti.

(4) 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 2019/1782/EC, per gli apparati ed i relativi alimentatori esterni (presenti come dotazione accessoria).

(5) 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, con le modalità di prova previste dalle IEC-EN serie 60068-2-1 (freddo), 60068-2-2 (caldo secco), 60068-2-14 (cambi di temperatura), 60068-2-30 (cambi di umidità), 60068-2-78 (umidità continuativa).

(6) Regolamentati dalle Direttive 2014/30/EU e RED 2014/53/UE, in quanto è previsto il controllo delle emissioni di segnali elettromagnetici non intenzionali - al fine di evitare le interferenze dannose alle radio-comunicazioni - 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 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.

(7) Electro Magnetic Compatibility (compatibilità elettromagnetica); regola le apparecchiature radio al fine di apporre la Marcatura CE.

sugli apparati commercializzati, TIM esegue anche le verifiche dei requisiti di robustezza elettrica e meccanica<sup>(8)</sup>, in modo da contribuire alla riduzione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) all'origine<sup>(9)</sup>. 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 è prolungata nel tempo e, nei casi di danneggiamenti occasionali, la stessa funzionalità può essere facilmente recuperata con la sostituzione di pochi componenti/moduli da parte dei centri di riparazione.

Rispetto agli apparati destinati alle sedi dei clienti, e transitati nei laboratori nel corso del 2022 per le verifiche dei requisiti mandatori per la marcatura CE, il 50% dei prodotti è rappresentato da modem/router e accessori per servizi VDSL<sup>(10)</sup> e FTTH, il 25% da modem/router FWA e il 25% da terminazioni di rete ottica ONT<sup>(11)</sup>.

Per legge, tutte le apparecchiature di telecomunicazione vendute in Brasile devono essere approvate dall'Autorità Regulatoria ANATEL, che verifica, nei

propri laboratori, la conformità alla legislazione brasiliana per quanto riguarda la sicurezza elettrica ed elettromagnetica, al fine di garantire la completa tutela della salute e sicurezza. Esiste una legislazione ad hoc da rispettare per ogni tipo di apparecchiatura; TIM S.A. chiede ai propri fornitori di garantire che i dispositivi abbiano il certificato di approvazione di ANATEL, e TIM S.A garantisce nella certificazione interna solo il funzionamento del prodotto con la rete/frequenza che operano nel territorio brasiliano.

## GRI: 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

**[GRI 416-2a]** Le checklist di Qualità Entrante per TIM S.p.A. prevedono il monitoraggio/sorveglianza concomitante sia dei "Requisiti che impattano sulla salute e sicurezza dei prodotti" che delle "Informazioni ed etichettature dei prodotti". Pertanto, i casi di non conformità con le normative che comportino un avviso sono coincidenti nel numero tra i "Requisiti che impattano sulla salute e sicurezza dei prodotti" e le "Informazioni ed etichettature dei prodotti".

(8) In conformità alle classi d'installazione previste dalla normativa europea ETSI EN 300019.

(9) 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 smaltimento adeguati.

(10) Very High Bit Rate Digital Subscriber Line (linea di abbonato digitale con un tasso di bit molto elevato) è una tecnologia di comunicazione xDSL via cavo che permette di ottenere performance di velocità superiori al predecessore ADSL.

(11) Optical Network Terminal, ovvero un apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il proprio modem alla rete veloce.

### Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

TIM S.p.A.	2022
Casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione	0
Casi di non conformità con le normative che comportino un avviso	3
Casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione	0

**[GRI 416-2b]** In Italia, negli ultimi 3 anni, per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione, sono state riscontrate non conformità sulla salute e sicurezza per il cliente secondo la normativa europea.

Negli ultimi tre anni in Brasile non sono state individuate non conformità con le normative e i codici volontari relativi agli impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi.

### GRI: 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

**[GRI 417-1a]** Anche nel 2022, TIM ha richiesto a tutti i suoi fornitori di prodotti di telefonia fissa:

- la dichiarazione ambientale;
- la dichiarazione di provenienza del tantalio eventualmente utilizzato nella componentistica (REACH)<sup>(12)</sup>;
- il manuale d'uso;
- il documento che comprende le informazioni sulla sicurezza;
- l'indicazione sull'eventuale presenza di materiali pericolosi e le modalità di smaltimento.

Oltre ai suddetti documenti, per tutte le nuove forniture del fisso, TIM continua a richiedere la compilazione di un ulteriore documento denominato "Checklist sostenibilità", nel quale sono da riportare tutte le informazioni relative alla sostenibilità, dalla produzione al fine vita del prodotto, evidenziando le diverse tipologie di materiali ed il loro smaltimento, tra i quali i materiali di confezionamento.

Per l'assistenza tecnica in garanzia, TIM continua ad utilizzare solo modem rigenerati; rimane in valutazione la possibilità di vendere questi prodotti rigenerati al pubblico.

<sup>(12)</sup> Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of Chemicals" è un regolamento dell'Unione europea del 1907/2006, concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche.

Per quel che riguarda gli 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 ai fornitori la conformità alla normativa nazionale.

La vendita degli smartphone rigenerati, avviata nell'autunno del 2019, è proseguita anche nel 2022, con modelli iPhone rigenerati, inseriti a listino Consumer Mobile. Questi prodotti sono esclusivamente di classe A+ per assicurare la massima qualità (solo pezzi di ricambio originali) al cliente finale.

Per ridurre l'impatto ambientale, seguendo l'esempio dei modelli nuovi, anche nelle confezioni degli smartphone rigenerati sono stati ridotti al minimo gli accessori ed i materiali di confezionamento; nelle confezioni non sono più inclusi i caricabatterie e gli auricolari.

Dal IV trimestre 2022 TIM ha lanciato il servizio TIM VALUTA, che permette ai clienti finali di consegnare il proprio vecchio smartphone ed ottenere uno sconto sull'acquisto rateizzato di nuovo smartphone.

Per gli smartphone obsoleti, da qualche anno TIM ha organizzato le attività di riciclo, che avvengono mediante lo smaltimento caratterizzato da gare di vendita online. I prodotti sono composti in lotti ed alle gare possono partecipare le società individuate ed autorizzate a tale scopo. I prodotti venduti sono smontati successivamente, in modo da recuperare tutte le componenti d'interesse per il loro "secondo ciclo di vita".

Inoltre, per ridurre l'impatto ambientale nell'utilizzo della plastica, TIM commercializza le SIM in formato half card (aventi dimensioni pari alla metà delle normali SIM card) ed utilizza la plastica riciclata per il card carrier<sup>(13)</sup>. Questo permette di risparmiare circa 14 tonnellate l'anno di plastica.

In Brasile, TIM non dispone di procedure sulle informazioni e sulle etichette dei prodotti e dei servizi.

#### [GRI 417-1b]

##### Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
Numero lotti collaudati tra terminali fissi e mobili	246	237	107
Numero lotti con esito negativo del collaudo	3	3	0
Numero lotti con esito negativo del collaudo e sanzionati	0	5	0
Numero lotti con esito negativo del collaudo e per i quali è stato concretizzato un avviso	3	3	0

Nella BU Brasile, nel corso del 2022, non si sono avuti casi di anomalie di etichettature di prodotti e servizi.

(13) Scheda di supporto.

## GRI: 417-2 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

**[GRI 417-2a]** Le checklist di Qualità Entrante nella BU Domestic prevedono il monitoraggio/sorveglianza concomitante sia dei “Requisiti che impattano sulla salute e sicurezza dei prodotti” che delle “Informazioni ed etichettature dei prodotti”. Pertanto, i casi di non conformità con le normative che comportino un avviso sono coincidenti nel numero tra i “Requisiti che impattano sulla salute e sicurezza dei prodotti” e le “Informazioni ed etichettature dei prodotti”.

### Casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

TIM S.p.A.	2022
Casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione	0
Casi di non conformità con le normative che comportino un avviso	3
Casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione	0

**[GRI 417-2a]** In Brasile nel triennio 2022-2020 per nessun prodotto che ha raggiunto la fase finale di commercializzazione sono state riscontrate non conformità concernenti l'informativa e l'etichettatura di prodotti.

**[GRI 417-2b]** Nell'elenco seguente si riportano i risultati dei controlli della qualità entrante effettuati sui “terminali fissi e mobili” effettuati per TIM S.p.A.:

- 246 lotti collaudati tra terminali fissi e mobili;
- 3 lotti con esito negativo del collaudo;
- 0 lotti con esito negativo del collaudo e sanzionati;
- 3 lotti con esito negativo del collaudo e per i quali è stato concretizzato un avviso.

In Brasile, nel 2022 non sono stati riscontrati casi di non conformità con le normative in materia di informazione ed “etichettatura” dei servizi.

## GRI: 417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing

TIM SpA non è stata sottoposta ad alcuna nuova indagine o sanzione nel corso del 2022.

### Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
Numero di casi di non conformità a codici volontari <sup>(14)</sup>	0	2	1
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	0	0

In Brasile le uniche notifiche relative alle comunicazioni pubblicitarie e di marketing sono emesse dal CONAR, ente non governativo di autoregolamentazione della pubblicità che valuta le non conformità rispetto al Codice di Condotta 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 se non sia stata dimostrata la violazione del Codice Etico.

Nel dicembre 2021 TIM ha chiesto la dissociazione da CONAR. Di conseguenza, TIM non può più richiedere l’apertura del procedimento all’Ente, ma può comunque essere citata in giudizio in qualità di inserzionista.

Nella BU Brasile, nel corso del 2022, non ci sono stati casi non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.

<sup>(14)</sup> I casi sono regolati dall’Istituto dell’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 Giuri non sfociano mai in sanzioni pecuniarie ma, se del caso, in un ordine di desistenza dal comunicato pubblicitario contestato.

Le due non conformità del 2021 hanno riguardato:

- Il procedimento Wind Tre S.p.A. contro Telecom Italia S.p.A. (udienza del 27 luglio 2021). Gli operatori di telecomunicazioni Windtre e Vodafone hanno proposto istanza al Giuri dell’Autodisciplina pubblicitaria contro la comunicazione di TIM che reclamizzava il wifi serie A TIM;
- il procedimento Windtre, Vodafone, Fastweb e Sky contro Telecom Italia S.p.A. (udienza del 28 settembre 2021). Gli operatori citati hanno proposto istanza al giuri contro la pubblicità di TIM che reclamizzava principalmente l’offerta delle partite della serie A.

La non conformità del 2020 è stata relativa al telecomunicato “Passa a Kena Mobile”, rilevato su reti televisive commerciali nel mese di giugno; TIM ha cessato la pubblicità in questione alla data della notifica dell’ingiunzione.

## GRI: 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

### [GRI 418-1]

#### Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

TIM S.p.A.	2022	2021	2020
Richieste pervenute dal Garante Privacy (numero casi/reclami segnalati)	85	70	15
Risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy dei clienti indirizzate al Customer Care di TIM*	157.747	284.830	1.103.502
- di cui risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate da clienti TIM direttamente al Data Protection Officer	3.489	2.797	2.760
Numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	1	0	0

Per quanto riguarda le altre Società del Gruppo TIM a perimetro DPO (Data Protection Officer), sulla base dei dati forniti dalle società stesse, i consuntivi del 2022 sono i seguenti:

BU Domestic	2022
Richieste pervenute dal Garante Privacy (numero casi/reclami segnalati):	0
Risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy dei clienti indirizzate alle società del Gruppo	18
- di cui risposte a richieste di esercizio dei diritti privacy indirizzate da clienti direttamente alle caselle email del DPO delle Società del Gruppo	13
Numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0

**[GRI 418-1]** Nella BU Brasile, nel corso del 2022, in base alla normativa locale, non ci sono state denunce riguardanti violazioni della privacy e/o perdita di dati dei clienti.

**[GRI 418-1c]** Anche nel corso del 2022, la BU domestic 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 richieste di informazioni del Garante Privacy (a seguito di segnalazioni/reclami dei clienti) ed alle numerose richieste dei clienti di esercizio dei diritti privacy (ad esempio, finalizzate a conoscere i dati personali trattati da TIM, opporsi a chiamate promozionali, richiedere la rettifica dei dati inesatti o la cancellazione dei dati). Si rappresenta che le richieste di informazioni del Garante Privacy e le richieste dei clienti di esercizio dei diritti privacy non hanno nulla a che vedere con l'indicatore in oggetto per quanto riguarda "Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti".

In Brasile, il Data Protection Officer (DPO) di TIM S.A. non è venuto a conoscenza di alcun reclamo specifico relativo alla violazione della privacy e/o alla perdita di dati dei clienti della società.

Nel 2022, TIM S.A. ha ricevuto più di 600 richieste da parte dei clienti in merito ai diritti dei titolari.

Tra le richieste di diritti alla privacy ricevute finora, le più frequenti hanno riguardato:

- (i) diritto di accesso;
- (ii) richiesta di cancellazione dei dati;
- (iii) richiesta di interruzione dei messaggi pubblicitari.

# Società Civile

**GRI 201-1** | Valore economico direttamente generato e distribuito

**GRI 203-2** | Impatti economici indiretti significativi

**GRI 205-1** | Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

**GRI 205-2** | Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

**GRI 205-3** | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

**GRI 207-1** | Approccio alla fiscalità

**GRI 207-2** | Governance fiscale, controllo e gestione del rischio

**GRI 207-3** | Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale

**GRI 207-4** | Rendicontazione Paese per Paese

**GRI 413-2** | Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali

**GRI 415-1** | Contributi politici

## GRI: 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

**[GRI 201-1a]** Valore economico prodotto, distribuito e trattenuto.

### [GRI 201-1] Gruppo TIM: Valore economico prodotto, distribuito e trattenuto

Gruppo TIM dati (in milioni di euro)	2022	2021	2020
a) Totale ricavi e proventi operativi	16.001	15.588	16.016
b) Interessi attivi e dividendi incassati	276	165	311
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	36	1	-11
d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)	16.313	15.753	16.316
e) Costi operativi	7.369	7.467	6.542
f) Costi del personale	3.180	2.941	2.639
g) Finanziatori	1.439	1.580	1.643
h) Imposte e tasse	-476	110	676
i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)	11.512	12.098	11.500
Valore economico trattenuto (d-i)	4.801	3.655	4.816

**[GRI 201-1b]** I settori operativi del Gruppo TIM, organizzati per quanto riguarda il business delle telecomunicazioni tenendo conto della relativa localizzazione geografica, sono i seguenti:

- Domestic: comprende le attività in Italia relative ai servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per clienti finali (retail) e altri operatori (wholesale), le attività

del gruppo Telecom Italia Sparkle che, in campo internazionale (in Europa, nel Mediterraneo e in Sud America), opera nell'ambito dello sviluppo di reti in fibre ottiche per clienti wholesale, le attività della società Fibercop S.p.A. per la fornitura di servizi di accesso passivi della rete secondaria in rame e fibra, le attività di Noovle S.p.A. (soluzioni Cloud ed Edge computing), le attività di Olivetti S.p.A. (prodotti e servizi per l'Information Technology) e le strutture di supporto al settore Domestic;

- Brasile: comprende le attività di telecomunicazioni mobili e fisse in Brasile (gruppo TIM S.A.);
- Altre attività: comprendono le imprese finanziarie (Telecom Italia Capital S.A. e Telecom Italia Finance S.A.) e le altre società minori non strettamente legate al "core business" del Gruppo TIM.

## GRI: 203-2 Impatti economici indiretti significativi

**[GRI 203-2a] [GRI 203-2b]** Il processo di digitalizzazione in Italia, al quale TIM sta contribuendo con lo sviluppo della banda ultralarga fissa e mobile e dei relativi servizi, rappresenta uno strumento di resilienza imprescindibile per l'economia del Paese: gli impatti positivi che l'adozione della banda larga e ultralarga generano sull'economia globale sono confermati da diversi studi internazionali, secondo i quali un raddoppio della velocità della banda larga produce una crescita del PIL pari all'1,5%.

La banda ultralarga, in particolare in questi ultimi anni, si è dimostrata più che mai necessaria a evitare che ad una parte della popolazione fosse negata la possibilità di rimanere al passo con il resto del Paese: il divario digitale rischia di trasformarsi in un divario economico e sociale, per questo il superamento del digital divide su tutto il territorio nazionale sarà ultimato entro il 2024. La transizione digitale porta, inoltre, a garantire l'inclusività, allargando il bacino di cittadini che ne fa uso e migliorando le loro competenze digitali.

#### Percentuali di copertura

BU Domestic	2022	2021	2020
Copertura LTE	99	99	99
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTH	89	89	85
di cui FTTH	32	24	18

La Commissione europea pubblica annualmente i risultati del Digital Economy and Society Index (DESI) 2022, un rapporto che presenta i dati relativi a capitale umano, connettività, integrazione delle tecnologie digitali e dei servizi pubblici digitali nei Paesi europei. La maggiore accelerazione dell'Italia si registra nell'area della connettività, grazie al forte contributo di TIM: l'Italia passa dal 23° nel 2021 al 7° posto nel 2022 in classifica a ridosso dei Paesi che guidano tradizionalmente la graduatoria.

Da oltre 20 anni in Italia TIM è attore fondamentale nella catena di solidarietà legata a progetti con finalità umanitarie, scientifiche, di promozione sociale e tutela ambientale, che supporta offrendo la possibilità di effettuare donazioni del valore

di 2 euro mediante l'invio di un SMS oppure di 2, 5 o 10 euro tramite una telefonata da rete fissa a un numero dedicato. Gli importi raccolti sono versati interamente da TIM agli Enti Promotori (Organizzazioni Non Profit, Ong, Onp, Odv), secondo requisiti di trasparenza e sostenibilità senza alcuna trattenuta o applicazione di aliquota fiscale. Il nuovo Codice di Autoregolamentazione, emanato da AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha disposto l'istituzione di 60 numerazioni dedicate alle raccolte fondi solidali e disciplinate da un apposito listino prezzi.

Sono due le numerazioni gratuite destinate alle emergenze o calamità naturali, su richiesta del Dipartimento di Protezione Civile.

Nel 2022 sono state attivate da TIM oltre 100 campagne solidali, per una raccolta di circa 11 milioni di euro. I fondi più cospicui sono raccolti in favore di iniziative di ricerca scientifica, seguite da iniziative di assistenza medica e sociale.

**[GRI 203-2a] [GRI 203-2b]** TIM S.A. si impegna per portare la copertura 4G al 100% dei comuni brasiliani, oltre a investire nelle infrastrutture del Paese e a proporre offerte convenienti ai propri clienti. Le attività di telecomunicazione di TIM generano impatti positivi che vanno oltre il business, in quanto la telefonia mobile e i servizi internet a banda larga consentono non solo di comunicare, ma anche di creare innumerevoli opportunità per le persone e per le aziende, agendo come potente strumento di innovazione. Questa trasformazione è anche legata all'inclusione digitale, attraverso l'offerta di connettività nelle regioni che non hanno accesso a queste risorse, come le comunità isolate, le aree rurali e quelle a basso reddito. La digitalizzazione di vari servizi e la migrazione di varie attività verso piattaforme online, in particolare a seguito della pandemia da Covid-19, hanno

contribuito al riconoscimento delle telecomunicazioni come servizio essenziale. Inoltre, Istituto TIM svolge un ruolo importante in termini di impatto e di trasformazione della società, tramite investimenti in iniziative e progetti sociali, educativi e culturali. La matrice di materialità di TIM S.A. presenta anche i limiti di tali impatti (TIM, supply chain, consumption chain, post-consumption chain), siano essi diretti (causati dall'attività di TIM) o indiretti (derivanti dalle relazioni di TIM con la sua catena di valore).

Maggiori informazioni su tali impatti economici di TIM S.A. sono disponibili nei Rapporti ESG e sul sito web dell'Istituto TIM: <https://institutotim.org.br/>. Per quanto riguarda la lotta al cambiamento climatico, TIM S.A. è consapevole che le telecomunicazioni giocano un ruolo importante nella riduzione di emissioni di gas serra, poiché permettono la comunicazione a distanza e riducono la necessità di spostamenti e quindi il consumo di combustibili fossili, e delle opportunità che da questo derivano. Per questo motivo, TIM S.A. investe nell'offerta di soluzioni basate sulle nuove tecnologie, stimolando modelli di produzione e processi logistici più efficienti in diversi settori, proponendosi come un'azienda promotrice di un'economia a basse emissioni di gas serra.

### % per LTE, numero linee per FTTX e FTTH

BU Brasile	2022
Copertura LTE	96
Copertura Next Generation Plan (telefonia fissa) FTTX	738.111
di cui FTTH	722.697

## GRI: 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

**[GRI 205-1a]** TIM S.p.A. inserisce un'apposita "clausola anticorruzione" nei contratti stipulati. Nell'ambito di tale clausola, si richiede il rispetto sia delle normative anticorruzione (ivi incluse quelle statunitensi (FCPA) e inglesi (Bribery Act), sia della Policy Anticorruzione di Gruppo adottata. I contratti sottoposti alla Direzione Compliance nel corso del 2022 sono stati 112, di cui 12 relativi a società controllate nazionali del Gruppo.

Inoltre, la Società realizza attività di due diligence sulle Terze Parti e, nel corso del 2022, non sono stati evidenziati red flag riconducibili a ipotesi di corruzione. In particolare, le due diligence realizzate nel corso del 2022 sono 1.729, di cui circa 970 relative a Terze Parti di società controllate nazionali.

20 attività sensibili sono state identificate da TIM S.A. in Brasile nel corso del 2022.

**[GRI 205-1b]** Nel 2019, TIM S.p.A. ha adottato il Sistema di Gestione Anticorruzione (SGA) che si applica alla Società, 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 risulti ragionevole e proporzionato rispetto ai rischi di corruzione a cui tali organizzazioni controllate sono esposte. A riguardo di quest'ultime, si segnala che risultano certificate secondo lo standard ISO 37001 TIM Brazil (marzo 2021), Olivetti S.p.A. (maggio

2022), Telecontact S.p.A. (luglio 2022) e Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. (giugno 2022). Inoltre, risulta in corso l'attività di certificazione per TI Sparkle S.p.A. Nell'ambito di tale Sistema di Gestione Anticorruzione, TIM S.p.A. ha valutato un complesso di circa 650 unità operative come da certificazione UNI ISO 37001:2016 ottenuta da TIM S.p.A. nel 2019 e riconfermata negli anni 2020-2021 e, da ultimo, a ottobre 2022.

La totalità di tali unità operative (100%) rientra nella valutazione per rischi legati alla corruzione in ambito TIM S.p.A. Inoltre, TIM S.p.A. ha analizzato gli scenari di rischio significativo riguardanti le condotte riconducibili sia alla corruzione attiva, che alla corruzione passiva, nella forma diretta e indiretta e sia verso soggetti pubblici, che verso soggetti privati.

In esito alle attività di Risk Assessment Anticorruzione, TIM S.p.A. ha identificato le seguenti aree a rischio di forme di corruzione attiva/passiva:

- generale - ambiente di controllo - governance
- approvvigionamenti, acquisti, rapporti con fornitori, ciclo passivo
- investimenti (tra cui infrastrutture di rete e sistemi informatici)
- bilancio, financial reporting, scritture contabili
- vendite, commercializzazione, acquisizione clienti (incluso ambito commissioning)
- logistica (magazzino)
- human resources
- finanziaria (tesoreria, finanza-banche)
- fiscale.

Inoltre, con riferimento al Modello Organizzativo 231 di TIM S.p.A. e con riferimento

alle aree a rischio sopra-riportate, sono stati identificati i seguenti processi sensibili esposti al rischio di corruzione:

- omaggi e spese di rappresentanza
- eventi e sponsorizzazioni
- liberalità/quote associative
- consulenze, intermediazioni, rapporti con business partner e fornitori ovvero sub-fornitori e figure simili
- finanza dispositiva
- joint venture, acquisizioni e cessioni
- vendita beni e servizi
- rapporti con Istituzioni/Authority
- autorizzazioni e concessioni
- finanza agevolata
- procedimenti giudiziari e arbitrali
- adempimenti per la tutela della salute e sicurezza del lavoro
- adempimenti in materia di tutela ambientale
- selezione, assunzione e gestione del personale
- operazioni svolte dal Vertice Aziendale.

Con riferimento alle Terze Parti, TIM S.p.A. ha individuato i rapporti che possono presentare profili di rischio in relazione alle normative anticorruzione. Tali rischi possono derivare (i) dalla tipologia o della natura del rapporto (Rapporti Rilevanti) e (ii) dalle caratteristiche della terza parte o dalle attività da essa svolta (Terze Parti Rilevanti).

Con riguardo ai Rapporti Rilevanti, sono stati identificati i:

- rapporti con gli enti della Pubblica Amministrazione: tali interazioni riguardano in particolare i rapporti con la PA in qualità di committente, per l'ottenimento di provvedimenti amministrativi o giurisdizionali, per lo svolgimento di controlli e ispezioni, per l'adempimento di obblighi normativi o per l'ottenimento di finanziamenti;
- rapporti con clienti e fornitori: tali interazioni riguardano l'intero ciclo di business della Società, e presentano profili di rischio sia per la Corruzione attiva che per quella passiva;
- rapporti con altri enti privati: si tratta delle interazioni con enti privati di qualunque natura che svolgono attività istituzionali, professionali o di impresa (ad esempio, le agenzie di rating, gli enti finanziatori di progetti a cui TIM S.p.A. partecipa o le imprese che partecipano a raggruppamenti temporanei di impresa o consorzi), al cui svolgimento TIM S.p.A. può avere un interesse in quanto da esso possono dipendere vantaggi o svantaggi per la Società. Nei Rapporti Rilevanti non rientrano le relazioni con clienti persone fisiche che hanno un rapporto in essere con la Società in qualità di utilizzatori finali dei prodotti/servizi venduti da TIM S.p.A.

Con riguardo alle Terze Parti Rilevanti, sono stati identificati i:

- beneficiari di sponsorizzazioni e contribuzioni: si tratta di soggetti beneficiari di iniziative di sponsorizzazione - c.d. sponsee -, elargizioni di natura liberale tipicamente relative a progetti a carattere sociale ovvero di conferimenti in denaro, in natura o crediti in cambio di sottoscrizione di quote di partecipazione;

- consulenti e prestatori professionali, agenti e mediatori, Business Partner, collaboratori non dipendenti: si tratta di fornitori di servizi, inclusi sub-agenti e figure simili, di cui TIM S.p.A. si può servire nel perseguimento delle proprie attività di business;
- fornitori di beni e servizi: si tratta dei fornitori di beni e servizi, inclusi sub-fornitori e figure simili, diversi da quelli di cui al punto precedente;
- Terze Parti coinvolte in operazioni straordinarie: si tratta delle imprese target di possibili operazioni straordinarie quali quelle di fusione o acquisizione;
- partners in joint ventures: si tratta delle persone giuridiche con cui TIM S.p.A. stringe accordi di joint venture e/o costituisce strutture societarie stabili, per la gestione comune di un determinato business o progetto;
- soggetti candidati all'assunzione: si tratta di figure sottoposte a valutazione relativamente agli aspetti reputazionali, inclusi eventuali situazioni di conflitto di interesse, al fine dell'inserimento nell'organico aziendale.

Inoltre, vengono individuate le posizioni lavorative a rischio di Corruzione non basso (Posizioni Rilevanti):

- manager o dipendente della Società che rappresenta od agisce per conto di TIM S.p.A. con riferimento ad attività ovvero rapporti con terze parti che presentano profili di rischio Corruzione;
- manager o dipendente della Società che ha il ruolo di responsabile con funzioni decisorie in processi che presentano profili di rischio Corruzione.

In ultimo, la Società si sta dotando di un sistema informatico di supporto finalizzato alla valutazione di rischio delle terze parti attraverso l'effettuazione di attività di Anticorruption Due Diligence.

In Brasile, secondo la Corporate Risk Management Policy di TIM S.A., il Gruppo TIM adotta un processo di Corporate Risk Management (ERM), per l'identificazione e la gestione dei rischi che possono compromettere gli obiettivi aziendali e l'efficace adozione delle relative misure di mitigazione. In questo contesto, il Compliance Board è coinvolto nel processo di identificazione e valutazione dei rischi, anche per quel che concerne il rischio di corruzione e i rispettivi controlli di mitigazione e monitoraggio continuo di alcune attività considerate sensibili per questo tipo di pratiche.

L'area Governance & Integrity Compliance effettua una valutazione annuale dei rischi delle Attività Sensibili e li mette in relazione ai rispettivi processi rilevanti, le aree e le funzioni responsabili di tali processi, gli stakeholder coinvolti, gli scenari di rischio e i rispettivi controlli mappati, la valutazione dei risultati dei controlli e la valutazione dei rischi. L'obiettivo della valutazione del rischio di corruzione è consentire all'Azienda di stabilire le basi per il Sistema di Gestione Anticorruzione (SGAA in portoghese) tramite:

- l'identificazione dei principali rischi di corruzione che lo SGAA intende monitorare;
- nella valutazione di tali rischi e dell'adeguatezza dei controlli implementati per mitigarli.

In particolare, per effettuare la valutazione del rischio di corruzione, vengono presi in considerazione fattori specifici quali l'ubicazione e i settori delle attività, la natura e la complessità delle attività, la fattispecie dei soggetti terzi e le relazioni intrattenute. Nello svolgimento di queste attività TIM Brasil:

- identifica i rischi di corruzione che possono essere ragionevolmente previsti, identificando i processi suscettibili di corruzione;
- analizza e valuta i rischi citati, documentando le metodologie utilizzate, per mappare i processi a rischio;
- valuta l'adeguatezza e l'efficacia dei controlli vigenti in TIM per mitigare i rischi di corruzione identificati.

La Società stabilisce i criteri per valutare il rischio di corruzione, tenendo conto delle politiche e degli obiettivi interni di TIM. Tale valutazione viene effettuata e verificata dalla Funzione Compliance nel quadro della valutazione dei rischi:

- su base periodica, in modo da poter valutare adeguatamente i cambiamenti e le nuove informazioni sulla base di termini e scadenze a tal fine stabiliti;
- e in caso di un cambiamento significativo della struttura o dell'attività di TIM.

Al fine di combattere la corruzione, è indispensabile un'attenzione particolare e un monitoraggio costante su alcune attività considerate sensibili per questo tipo di pratiche (Attività Sensibili). Il risultato dell'attività annuale di Anti-Corruption Risk Assessment identifica rapporti, terze parti, ruoli e attività con un livello di esposizione al rischio di corruzione medio-alto. In generale, la valutazione del rischio di corruzione dipende quindi da:

- la tipologia o la natura del rapporto (rapporti sensibili);
- le caratteristiche delle terze parti o delle attività da esse svolte (terze parti sensibili);
- il ruolo ricoperto dal dipendente (ruoli sensibili);
- alcune attività considerate sensibili (attività sensibili).

A seguito del processo di valutazione del rischio e dell'identificazione delle attività sensibili nell'ambito delle leggi anticorruzione applicabili al Gruppo TIM in Brasile, la Società ha individuato le seguenti attività sensibili, di seguito dettagliate:

- Accordi;
- Procedimenti giudiziari, amministrativi e arbitrali;
- Autorizzazioni e licenze;
- Rapporti con funzionari pubblici, istituzioni, autorità, sindacati e associazioni;
- Ricezione e/o offerta di beni, servizi e/o inviti a eventi a titolo gratuito;
- Spese di rappresentanza;
- Eventi;
- Sponsorizzazioni commerciali e istituzionali;
- Donazioni a enti non profit;
- Finanziamenti e prestiti agevolati;
- Acquisti di beni e servizi;
- Vendite di beni e servizi;
- Assunzione di dipendenti;
- Gestione degli incentivi della retribuzione variabile dei dipendenti;
- Salute, sicurezza e ambiente;
- Investimenti;
- Partner commerciali;
- Pagamenti;
- Acquisizione e cessione di partecipazioni e/o beni e/o costituzione di società;
- Operazioni effettuate direttamente dall'Amministratore Delegato della Società.

## GRI: 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

**[GRI 205-2a]** Il CdA di TIM S.p.A approva la Policy Anticorruzione, il Codice Etico e di Condotta, il Modello Organizzativo 231 e il Piano Attività di Direzione Compliance relativo al Sistema di Gestione Anticorruzione di TIM S.p.A. e riceve informative sullo stato di avanzamento dello stesso.

Analogamente, i CdA delle società controllate nazionali approvano il Codice Etico e di Condotta di Gruppo, il proprio Modello Organizzativo 231, il SGA nel caso di società certificata ISO 37001, nonché la Policy Anticorruzione (precedente versione, nel caso di Società non certificate ISO 37001).

**[GRI 205-2b]** Ai dipendenti del Gruppo, per il 2022, sono state comunicate le politiche e le procedure anticorruzione come sotto riportato:

	GRUPPO		BU DOMESTIC		BU BRASILE	
Dirigenti	534	92%	469	92%	64	88%
Quadri	4.602	99%	4.260	100%	336	90%
Impiegati	44.737	97%	36.043	96%	8.691	99%
Operai	155	97%	155	97%	0	

**[GRI 205-2c]** TIM S.p.A. pubblica sul portale fornitori di Gruppo il Codice Etico e di Condotta, la Policy Anticorruzione e il Manifesto sull'Anticorruzione.

I principali Partner possono essere prestatori di beni e servizi, consulenti/prestatori professionali, partner della rete commerciale indiretta, nonché OLO. Inoltre, la Policy Anticorruzione, il Codice Etico e di Condotta e il c.d. Modello Organizzativo 231 sono diffusi a tutti gli stakeholders esterni attraverso la pubblicazione sia sul sito internet, che sull'intranet.

In ultimo, come già ricordato, TIM S.p.A. inserisce un'apposita "clausola anticorruzione" nei contratti stipulati con i propri partner commerciali.

Nell'ambito di tale clausola, si richiede la presa visione del Codice Etico e di Condotta, della Policy Anticorruzione di TIM S.p.A. e del Modello Organizzativo 231.

In particolare, i Buoni d'Ordine vengono emessi con la clausola di richiesta di accettazione dei documenti sopra richiamati.

**[GRI 205-2d]** Il CdA di TIM S.p.A. effettua all'occorrenza sessioni di induction che ricomprendono anche tematiche in materia di compliance anticorruzione.

**[GRI 205-2e]** I dipendenti del Gruppo, per il 2022, che hanno ricevuto formazione su politiche e le procedure anticorruzione sono riportate nelle tabelle seguenti:

	GRUPPO		BU DOMESTIC		BU BRASILE	
Dirigenti	214	37%	149	29%	64	88%
Quadri	4.227	91%	3.891	91%	330	88%
Impiegati	36.254	78%	27.669	74%	8.582	98%
Operai		0		0		0

## GRI: 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

**[GRI 205-3a]** Negli ultimi 3 anni nessun episodio di corruzione è stato accertato né in TIM S.p.A., né nelle società controllate nazionali del Gruppo. Inoltre, nello stesso periodo, non risultano avviati procedimenti legali per motivi di corruzione né contro TIM S.p.A., né contro le società controllate nazionali. Ne consegue che nessuna società controllata nazionale del Gruppo ha registrato sanzioni o concluso patteggiamenti in relazione a episodi di corruzione negli ultimi 3 anni. Nessun caso di corruzione è stato registrato in Brasile nel 2022.

**[GRI 205-3b]** Negli ultimi 3 anni, né in TIM S.p.A., né in nessuna società controllata nazionale del Gruppo si è registrato un episodio di corruzione. Pertanto, nell'ambito di tale perimetro, nessun dipendente è stato licenziato o destinatario di provvedimenti per corruzione. Nessun caso di corruzione è stato registrato in Brasile nel 2022.

**[GRI 205-3c]** Per quel che riguarda i fornitori, negli ultimi 3 anni né TIM S.p.A., né le società controllate nazionali del Gruppo hanno mai interrotto un contratto per motivi riconducibili a corruzione. Nessun caso di corruzione è stato registrato in Brasile nel 2022.

**[GRI 205-3d]** Non sono stati avviati procedimenti legali per motivi di corruzione né contro TIM S.p.A., né contro le società controllate nazionali del Gruppo negli

ultimi 3 anni. Ne consegue che con riguardo a tale perimetro, non sono state registrate sanzioni, né si sono conclusi patteggiamenti in relazione a episodi di corruzione.

Nessun caso di corruzione è stato registrato in Brasile nel 2022.

## GRI: 207-1 Approccio alla fiscalità

Dal 2017 TIM S.p.A. ha adottato una propria strategia fiscale allo scopo di definire gli obiettivi ed i principi adottati dalla società nella gestione della fiscalità, sia a livello aziendale che nei rapporti con le autorità fiscali.

Tale strategia è approvata dal CdA del Gruppo TIM ed è aggiornata tempestivamente in caso di cambiamenti a livello strategico e/o operativo.

TIM S.p.A., in aderenza ai “principi generali” stabiliti nel Codice Etico e nel rispetto e nell'autonomia delle proprie scelte gestionali, intende perseguire una strategia fiscale ispirata a principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria.

A tale scopo TIM si impegna a:

- operare sempre in conformità a normative e regolamenti fiscali in tutti i Paesi in cui opera, osservandone lo spirito e lo scopo, assicurando un efficace presidio della fiscalità attraverso (i) il monitoraggio dell'evoluzione legislativa, (ii) la gestione della sua applicazione e (iii) la regolare informativa e la necessaria formazione aziendale per diffonderne la conoscenza a tutti i livelli attraverso periodici e sistematici interventi di deployment;

- non realizzare acquisizioni o investimenti in Stati o territori a regime fiscale privilegiato, salvo risultino funzionali agli scopi commerciali aziendali e abbiano come obiettivo lo sviluppo delle attività di business incluse nell'oggetto sociale;
- effettuare transazioni infragruppo transfrontaliere secondo il principio di libera concorrenza, come stabilito dall'OCSE (Linee Guida sui Prezzi di Trasferimento).

## GRI: 207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio

**[GRI 207-2a]** Il CdA di TIM S.p.A., le cui valutazioni e decisioni sono supportate da un'adeguata attività istruttoria a cura del Comitato Controllo e Rischi, è responsabile della verifica periodica dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, di cui il sistema di gestione del rischio fiscale risulta parte integrante, nonché del suo effettivo funzionamento.

Il Gruppo TIM ha adottato un sistema di gestione e controllo del rischio fiscale che prevede un modello di governance atto a garantire che:

- i vertici aziendali siano informati degli impatti fiscali relativi a tutte le operazioni strategiche e operative di business, pianificate e da realizzare, al fine di assicurare la coerenza delle decisioni aziendali rispetto alla strategia fiscale definita;
- la Funzione Fiscale sia coinvolta nello svolgimento delle ordinarie e straordinarie attività di impresa, al fine di garantire una preventiva valutazione

delle implicazioni fiscali delle suddette attività, per assicurare la corretta gestione della variabile fiscale.

A questo fine, il sistema di incentivazione della Funzione Fiscale non prevede obiettivi specifici legati alla riduzione del tax rate.

Il Gruppo TIM forma e supporta tutto il personale coinvolto nella gestione di attività a rilevanza fiscale, non limitandosi alle sole risorse dedicate specificatamente alla materia tributaria, al fine di garantire che tutti gli addetti abbiano la giusta competenza ed esperienza per adempiere alle proprie responsabilità.

Al fine di raggiungere il suddetto obiettivo, il Gruppo investe nella crescita professionale del personale anche attraverso piani di formazione specifici.

I dipendenti e il management di TIM a tutti i livelli, sono tenuti a improntare i propri comportamenti ai “principi generali” stabiliti nel Codice Etico, come onestà, correttezza, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza, lealtà e reciproco rispetto.

La mancata osservanza di tali principi può comportare l’attivazione di azioni legali e l’adozione di provvedimenti nei confronti dei destinatari, in coerenza con quanto previsto nel Codice Etico.

Il vertice aziendale informa il management e tutti i dipendenti coinvolti circa i predetti valori e codici di condotta declinati nell’ambito fiscale, incentivando e riconoscendo opportunamente i comportamenti virtuosi e sanzionando le violazioni riconosciute, secondo il principio “Tone at the Top”.

L’obiettivo di TIM è quello di minimizzare i rischi fiscali.

A questo scopo il Gruppo:

- non attua operazioni che perseguono prevalentemente un vantaggio fiscale e non rispondono a logiche di business, ovvero operazioni realizzate “artificiosamente” con il solo scopo di ridurre l’imposizione fiscale;
- nei casi in cui la normativa fiscale alimenti dubbi interpretativi o difficoltà applicative, persegue una linea interpretativa ragionevole, ispirata ai principi di legalità;
- attua un’interlocuzione costante con l’Agenzia delle Entrate in merito alle questioni potenzialmente controvertibili o di dubbia interpretazione nei casi di operazioni societarie, finanziarie o commerciali complesse con esiti rilevanti per la fiscalità.

Per assicurare un efficace presidio del rischio fiscale, TIM si è dotata di un sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale (Tax Control Framework), disciplinata da apposita Policy Fiscale, che prevede:

1. una chiara attribuzione di ruoli e responsabilità;
2. efficaci procedure di rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi fiscali;
3. efficaci procedure interne volte a garantire, a tutti i livelli aziendali, il rispetto degli obblighi tributari;
4. efficaci procedure per rimediare ad eventuali carenze riscontrate nel funzionamento del sistema e per attivare le necessarie azioni correttive;
5. il reporting agli organi di gestione, attraverso la previsione di una relazione, con cadenza almeno annuale, sull’attività svolta.

**[GRI 207-2b]** Il Gruppo TIM, in osservanza dei principi di onestà, correttezza e rispetto della normativa tributaria, ritiene fondamentale prevenire il rischio di incorrere in comportamenti non etici od illeciti, con conseguenti impatti sia reputazionali che patrimoniali.

A questo scopo, ogni funzione è tenuta a richiedere un parere preventivo alle competenti funzioni di Tax Office sui riflessi fiscali di eventuali fattispecie con carattere di novità che riguardano il proprio ambito di operatività. Inoltre, il Gruppo ha adottato una procedura di segnalazione (c.d. procedura whistleblowing) tramite la quale ogni dipendente è tenuto a segnalare, avvalendosi di apposito portale, i casi di sospette frodi con impatti fiscali, ovvero il rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie da parte di TIM in conseguenza di condotte rilevanti poste in essere da soggetti terzi, di cui sia venuto a conoscenza.

Le condotte rilevanti da segnalare riguardano azioni od omissioni compiute dai terzi che, determinando una rappresentazione non veritiera o fraudolenta dei fatti, possano indurre la Società in errore riguardo all'applicazione delle pertinenti norme tributarie.

**[GRI 207-2c]** Le informazioni di natura fiscale da riportare nella rendicontazione finanziaria vengono predisposte dalla Direzione Fiscale, che ne attesta la correttezza e la completezza. Non è prevista una relazione di assurance esterna ad hoc, ma i dati vengono rivisti nella più ampia attività di revisione condotta da EY sul Bilancio Consolidato.

## **GRI: 207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale**

Il Gruppo TIM, in ottemperanza al principio di “Corporate Responsibility”, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, tutelando gli interessi di tutti gli stakeholder, nella consapevolezza che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.

Nell'ottica di improntare i rapporti con l'amministrazione finanziaria al principio della collaborazione e della buona fede, TIM ha aderito, su base volontaria, al Regime di Adempimento Collaborativo (meglio noto a livello internazionale come Cooperative Compliance), con effetto dal periodo d'imposta 2017. Tale regime comporta una nuova modalità di interlocuzione con l'Amministrazione Finanziaria, finalizzata a ridurre il grado di incertezza nella gestione delle tematiche fiscali e prevenire il rischio di contenziosi fiscali.

Al riguardo, TIM, in particolare, si impegna a:

- comunicare in maniera chiara e trasparente all'Agenzia delle Entrate le eventuali modifiche nella strategia fiscale, nella pianificazione fiscale di medio e lungo periodo ed i possibili rischi connessi alle operazioni più rilevanti;
- fornire informazioni corrette, accurate e puntuali e rispondere tempestivamente alle domande ed alle richieste di informazioni pervenute da parte dell'Agenzia delle Entrate;
- risolvere tempestivamente eventuali posizioni fiscali incerte prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali, e, qualora successivamente

emergano delle divergenze, definire un accordo con l'Agenzia delle Entrate per la risoluzione delle stesse.

Con riferimento, invece, al Brasile, il Gruppo TIM ha localmente aderito ad un programma di Cooperative Compliance sviluppato dallo Stato di San Paolo (c.d. "Nos Conformes"). In aggiunta, il Gruppo TIM, insieme ad alcuni altri grandi contribuenti del Brasile, ha aderito ad un progetto (c.d. "Confia Program") per la futura introduzione di un programma di Cooperative Compliance anche nell'ambito dell'imposizione federale.

Inoltre, TIM aderisce alle previsioni in materia di transfer pricing documentation in conformità con le indicazioni delle Linee guida OCSE, basate sul cosiddetto "three-tiered approach", articolato su Master File, Country File e Country-by-Country Report.

TIM agisce in maniera trasparente e collaborativa con tutte le istituzioni e associazioni di categoria italiane ed europee per sostenere lo sviluppo di sistemi efficaci nei Paesi in cui opera.

In particolare, taluni rappresentanti di TIM partecipano attivamente alle attività di Tax Policy svolte dalle associazioni di categoria e dalle business associations, italiane e comunitarie, tanto in contesti di general business, quanto in contesti industry-specific; la medesima attività viene svolta dal Gruppo TIM anche in Brasile, con riferimento alle operations locali.

## GRI: 207-4 Rendicontazione Paese per Paese

Si riporta in coda al presente capitolo l'ammontare dei principali indicatori di carattere finanziario, economico e fiscale, per le giurisdizioni in cui il Gruppo TIM opera. Si precisa che tali indicatori si riferiscono all'esercizio 2021, e sono quelli riportati nella rendicontazione "Paese per Paese" prevista dall'art. 1, comm. 145 e 146 della legge 28/12/ 2015, n. 208, presentata dal Gruppo TIM nel 2022.

## GRI: 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali

La realizzazione di infrastrutture di rete in alcune zone del territorio italiano a volte può avere impatti negativi sulla comunità locale in termini di alterazione estetica dell'ambiente o rumorosità durante la loro costruzione. Tutti gli impianti di rete realizzati da TIM sono subordinati ai permessi rilasciati dalle Autorità competenti e assicurano la coesistenza fra l'interesse pubblico alla copertura della rete sul territorio nazionale e la garanzia di sicurezza delle strutture stesse per la collettività. Con particolare riferimento alla realizzazione delle infrastrutture di rete mobile (stazioni radio-base) vengono rispettate tutte le normative e i processi atti a garantire i limiti di inquinamento elettromagnetico, particolarmente stringenti nel nostro Paese.

In Brasile TIM S.A. si avvale di squadre di lavoro per la concessione di licenze e il monitoraggio della conformità dei siti dell'azienda, come le Stazioni Radio Base (ERB), gli edifici tecnici e i Data Center.

Le ERB determinano degli impatti al momento della loro costruzione, a causa della movimentazione locale di lavoratori e opere. Nella fase di esercizio, l'impatto principale è associato alle emissioni di radiazioni non ionizzanti, che sono oggetto di relazioni teoriche e pratiche al fine di garantire la sicurezza delle strutture per la società, nel rispetto dei limiti stabiliti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). Su richiesta, la Società misura anche il livello di rumore delle strutture di rete.

In Brasile, la L. 6.938/1981 e la Risoluzione del Consiglio Nazionale per l'Ambiente (Conama) n. 237/97 non considerano gli ERB come potenzialmente inquinanti.

Pertanto, non sono soggetti a rilascio di licenze ambientali. TIM tuttavia è consapevole che per assolvere alla funzione sociale delle strutture di telecomunicazione, ovvero generare inclusione digitale, a volte è necessario installare tali apparecchiature in aree di interesse per la biodiversità, come le Aree di Protezione Ambientale (APA) o le Aree di Protezione Permanente (APP). In casi ancora meno frequenti, può essere necessaria la soppressione della vegetazione, che avviene solo se l'installazione deve essere effettuata in un'area con una vegetazione fitta, senza alternative geografiche possibili.

In questi casi, le installazioni sono autorizzate dal governo, rispettando le norme legali e tecniche stabilite per evitare, mitigare o compensare gli impatti ambientali risultanti.

Gli asset di TIM S.A. comprendono più di 23.000 ERB, autorizzati da Anatel, in linea con le normative locali, come le licenze urbanistiche e ambientali, quando applicabili.

TIM S.A. riconosce che, sebbene gli impatti negativi del suo funzionamento non siano significativi rispetto ad altre attività produttive che generano effetti sul territorio o sulle comunità circostanti, l'installazione di impianti in aree remote può causare disagi ai residenti di tali aree a causa, ad esempio, dell'impatto visivo delle antenne.

Anche se non si tratta di un impatto significativo, TIM investe nello sviluppo di innovazioni come i biositi, con l'obiettivo di ridurre questo tipo di impatto.

## GRI: 415-1 Contributi politici

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.

Le società del Gruppo TIM Brasil non forniscono, direttamente o indirettamente, contributi, vantaggi e altre utilità a partiti, movimenti, rappresentanti o candidati politici e/o organizzazioni sindacali, salvo nei casi previsti dalla legge.

## ESERCIZIO 2021

Paese	Descrizione delle principali attività dell'organizzazione	Dipendenti (n.)	Ricavi da vendite a terze parti (€/000)	Ricavi da operazioni infragruppo (€/000)	Utile/perdita (€/000)	Asset (€/000)	Capitale sociale (€/000)	Riserve (€/000)	Imposte sul reddito versate (€/000)	Imposte sul reddito maturate (€/000)
Argentina	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	7	9.437	-	-1.156	8.737	3.259	-	-42	-
Austria	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	1	-	1.683	87	541	2.735	291	56	27
Belgio	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	-	1.011	89	306	2.200	332	23	23
Brasile	Servizi di telefonia fissa e di telefonia mobile.	9.336	2.848.115	5.364	582.878	1.724.646	3.322.338	1.919.327	1.011	-31.228
									L'importo indicato è determinato al netto della compensazione effettuata con crediti per imposte diverse da imposte sul reddito, per un importo uguale a €/000 22.964	L'importo è al netto del reversal per le imposte sul reddito accantonate negli anni precedenti, per un importo di €/000 97.867
Bulgaria	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	-	687	13	1.245	51	42	-	3
Cile	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	1	4.613	-	-1.001	6.647	9.146	-	66	66
Colombia	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	21	1.639	82	1.877	3.381	-	-19	52

continua

Paese	Descrizione delle principali attività dell'organizzazione	Dipendenti (n.)	Ricavi da vendite a terze parti (€/000)	Ricavi da operazioni infragruppo (€/000)	Utile/perdita (€/000)	Asset (€/000)	Capitale sociale (€/000)	Riserve (€/000)	Imposte sul reddito versate (€/000)	Imposte sul reddito maturate (€/000)
Francia	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	19	785	16.878	910	8.327	18.295	2.271	285	250
Germania	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	5	-	14.609	1.397	10.487	25.625	17.339	262	585
Grecia	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	38	8.338	6.308	-1.027	28.852	369	11.227	123	-
Israele	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	15	21.569	3.297	2.918	3.826	1.823	22.121	1.729	1.803
Italia	In Italia il Gruppo TIM opera in tutta la filiera dei servizi di comunicazione avanzata tra cui: telecomunicazioni fisse, mobili ed Internet, multimedialità e televisione, prodotti e servizi per l'Information Technology e ricerca e sviluppo. Inoltre, vengono esercitate dall'Italia le funzioni di coordinamento nei confronti delle società controllate - dirette e indirette - non residenti.	42.347	12.153.230	3.256.403	-4.079.691	11.355.666	11.918.007	3.754.636	205.003	23.485
Lussemburgo	Attività finanziaria, e di subholding	13	-	85	117.027	14	1.821.028	242.212	32.355	15.428
Malta	Fornitura di servizi amministrativi, di gestione e di supporto; vendita di soluzioni IT.	-	230	-	-157	4	2	-	-	-
Nigeria	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	423	-	-59	39	29	-	11	-
Olanda	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	-	3.776	188	4.670	18	4.636	43	28
Panama	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	4	6.574	84	-261	4.466	3.820	-133	22	25

continua

Paese	Descrizione delle principali attività dell'organizzazione	Dipendenti (n.)	Ricavi da vendite a terze parti (€/000)	Ricavi da operazioni infragruppo (€/000)	Utile/perdita (€/000)	Asset (€/000)	Capitale sociale (€/000)	Riserve (€/000)	Imposte sul reddito versate (€/000)	Imposte sul reddito maturate (€/000)
Perù	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	3.013	1.238	-722	3.390	16.175	-	-106	115
Porto Rico	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	415	1.735	37	4.321	2.693	260	2	-
Regno Unito	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	10	387	8.734	-545	9.818	11.476	4.131	8	53
Repubblica Ceca	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	4	220	-0	10	270	-	11	-0
Repubblica di San Marino	Servizi di telefonia fissa e di telefonia mobile	40	9.633	297	2.071	1.719	1.886	1.743	491	303
Romania	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	2	150	234	19	30	611	-	4	4
Russia	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	4	106	369	0	16	100	42	-0	0
Singapore	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	12	32.778	8.663	-482	437	4.521	-	-	-
Slovacchia	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	10	165	3	6	305	-	-	8
Spagna	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	4	-	1.413	74	155	1.687	519	-	-

continua

Paese	Descrizione delle principali attività dell'organizzazione	Dipendenti (n.)	Ricavi da vendite a terze parti (€/000)	Ricavi da operazioni infragruppo (€/000)	Utile/perdita (€/000)	Asset (€/000)	Capitale sociale (€/000)	Riserve (€/000)	Imposte sul reddito versate (€/000)	Imposte sul reddito maturate (€/000)
Stati Uniti d'America	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	44	163.968	66.133	4.044	32.673	13.738	39.416	68	132
Svizzera	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale; vendita di soluzioni IT.	-	461	841	-158	335	1.376	553	2	11
Turchia	Fornitura di servizi amministrativi, di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale e di gestione del rapporto con la clientela locale per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	27	15.828	232	-1.460	12.630	15.849	-	-	-
Venezuela	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	322	-	-747	-	419	-	36	-
Virgin Island US	Fornitura di servizi amministrativi e di supporto nella gestione tecnica degli apparati afferenti la rete locale, per la fornitura dei servizi di telecomunicazione internazionale.	-	7	1.392	74	2.147	1	5.183	1	-

Nota: il perimetro dell'informativa e i dati riportati si riferiscono alla rendicontazione "paese per paese" relativa al periodo d'imposta 2021. Società residenti in Argentina: TI Sparkle Argentina S.A.; società residenti in Austria: TI Sparkle Austria GmbH; società residenti in Belgio: TI Sparkle Belgium S.P.R.L. - B.V.B.A.; società residenti in Brasile: I-Systems S.A., TI Latam Participacoes e Gestao Administrativa LTD, TI Sparkle Brasil Participacoes LTDA, TI Sparkle Brasil Telecomunicacoes LTDA, TIAudit Compliance Latam S.A., TIM Brasil Servicos e Participacoes, TIM S.A.; società residenti in Bulgaria: TI Sparkle Bulgaria EOOD; società residenti in Cile: TI Sparkle Chile SPA; società residenti in Colombia: TI Sparkle Colombia LTDA; società residenti in Francia: Noovle France SASU, TI Sparkle France SAS; società residenti in Germania: Olivetti Deutschland GmbH, TI Sparkle Germany GmbH; società residenti in Grecia: TI Sparkle Greece S.A.; società residenti in Israele: MED 1 Submarine Cables LTD, TI Sparkle Israel LTD; società residenti in Italia: Telecom Italia S.p.A. (anche TIM S.p.A.), CD Fiber S.r.l., Daphne 3 S.p.A., Fibercop S.p.A., Global Space Tre S.r.l., Noovle AI S.r.l., Noovle S.p.A. società benefit, Noovle Sicilia - società consortile a r.l., Olivetti Payment Solutions S.p.A., Olivetti S.p.A. società benefit, Staer Sistemi S.r.l., Telecom Italia Sparkle S.p.A., Telecom Italia Trust Technologies S.r.l., Telecom Italia Ventures S.r.l., Telecontact Center S.p.A., Telenergia S.r.l., Telsy Elettronica e Telecomunicazioni S.p.A., Tiesse S.C.P.A., TIM My Broker S.r.l., TIM Retail S.r.l., TIM Servizi Digitali S.p.A.; società residenti in Lussemburgo: Telecom Italia Capital S.A., Telecom Italia Finance S.A.; società residenti in Malta: Noovle Malta LTD; società residenti in Nigeria: TIS Lagos Limited; società residenti in Olanda: TI Sparkle Netherlands B.V.; società residenti in Panama: Panama Digital Gateway S.A., TI Sparkle Panama S.A.; società residenti in Perù: TI Sparkle Peru S.A.; società residenti in Porto Rico: TI Sparkle Puerto Rico LLC; società residenti nel Regno Unito: Olivetti UK LTD, TI Sparkle UK LTD; società residenti in Romania: TI Sparkle Romania SRL; società residenti in Russia: TI Sparkle Russia LLC; società residenti in Repubblica Ceca: TI Sparkle Czech S.R.O.; società residenti nella Repubblica di San Marino: Telecom Italia San Marino S.p.A., Telefonica Mobile Sammarinese S.p.A.; società residenti in Singapore: TI Sparkle Singapore PTE/LTD; società residenti in Slovacchia: Noovle Slovakia S.R.O., TI Sparkle Slovakia S.R.O.; società residenti in Spagna: TI Sparkle Spain Telecommunications S.L.; società residenti negli Stati Uniti d'America: TI Sparkle Americas Inc., TI Sparkle North America Inc.; società residenti in Svizzera: Noovle International SAGL, TI Sparkle Switzerland GmbH; società residenti in Turchia: TI Sparkle Turkey Telekomunikasyon Hizmetleri Anonim Sirketi; società residenti in Venezuela: TI Sparkle Venezuela C.A.; società residenti in Virgin Island US: TI Sparkle St. Croix LLC.

# Business Community di settore

## GRI: 206-1 | Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

### [GRI 206-1a]

#### Numero di azioni legali in corso o concluse per la BU Domestic

	2022	2021	2020
Comportamento anticoncorrenziale	2	2	1
Violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche	1	1	1

Per maggiori informazioni sui contenziosi si faccia riferimento alla Nota 24 “Contenziosi e azioni giudiziarie pendenti, altre informazioni, impegni e garanzie” della Relazione Finanziaria Annuale disponibile al seguente link:

<https://www.gruppotim.it/it/investitori/report-presentazioni/report-finanziari.html>.

### Numero di azioni legali in corso o concluse per la BU Brasile

	2022
Comportamento anticoncorrenziale	0
Violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche	0

**[GRI 206-1b]** Con riferimento al comportamento anticoncorrenziale per la BU Domestic, le azioni sono tuttora pendenti in primo grado. Con riferimento alle violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche, il giudizio nel 2021 ha avuto esito favorevole per TIM e prosegue in secondo grado. Nella BU Brasile, nel 2022 non sono stati inseriti nuovi procedimenti. Sono presenti i 12 procedimenti identificati nel 2021, con aggiornamenti sul loro avanzamento.

# Raccordo D.Lgs. 254/2016

Ambiti D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale 2022
Ambiente	ECONOMIA CIRCOLARE E PRODUZIONE DI RIFIUTI
	CAMBIAMENTI CLIMATICI
	TRANSIZIONE ENERGETICA
	CATENA DI APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILE
Sociale	INTERAZIONE CON I CLIENTI E TRASPARENZA DEI SERVIZI
	INCLUSIONE DIGITALE
	RESILIENZA AI RISCHI FISICI, DI SALUTE PUBBLICA E SOCIOPOLITICI
	CYBERBULLISMO, PEDOPORNOGRAFIA, GIOCO D'AZZARDO ONLINE
	RELAZIONI CON LA COMUNITÀ E GLI STAKEHOLDER
	PRIVACY E CYBERSECURITY
	INFRASTRUTTURE E TECNOLOGIE EMERGENTI
Personale	GESTIONE DEL CONTESTO GIURIDICO E NORMATIVO
	SVILUPPO E MOTIVAZIONE DEI DIPENDENTI TIM
	SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI
Rispetto dei diritti umani	PARITÀ DI RETRIBUZIONE E DI OPPORTUNITÀ
Lotta alla Corruzione	DIFESA DEI DIRITTI UMANI
Lotta alla Corruzione	Ambito rendicontato anche se non incluso nei 16 temi materiali 2022*

\* Il tema materiale 2021 «Etica e Corporate governance» non essendo rappresentativo di un impatto rilevante generato dal Gruppo verso l'esterno non è considerato come tema di impatto per il Bilancio 2022. Lotta alla Corruzione sarà comunque regolarmente rendicontato secondo l'indicatore GRI 205 (Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione).

# GRI Content Index

## GRI CONTENT INDEX “In Accordance with”

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
Statement of Use	TIM S.p.A. has reported with the GRI Standards for the period from January 1 to December 31, 2022		
GRI 1 USED	GRI 1: Foundation 2021		
GRI Sectors standard applied	N.A.		
General Disclosure			
<b>GRI 2: General Disclosure</b>			
	GRI 2-1: Organizational details	88	
	GRI 2-2: Entities included in the organization’s sustainability reporting	88	
	GRI 2-3: Reporting period, frequency and contact point	89	
	GRI 2-4: Restatements of information	89	
	GRI 2-5: External assurance	89	
	GRI 2-6: Activities, value chain and other business relationships	91	
	GRI 2-7: Employees	93	
	GRI 2-8: Workers who are not employees		At present, data required by GRI 2-8 are not available, due to complexity in data collection process. The TIM Group is committed in the coming years to initiate a process of data collection and reporting, starting with the most significant categories of non-employee workers (e.g., call centers and network enterprises).

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
	GRI 2-9: Governance structure and composition	94	
	GRI 2-10: Nomination and selection of the highest governance body	96	
	GRI 2-11: Chair of the highest governance body	97	
	GRI 2-12: Role of the highest governance body in over seeing the management of impacts	97	
	GRI 2-13: Delegation of responsibility for managing impacts	98	
	GRI 2-14: Role of the highest governance body in sustainability reporting	99	
	GRI 2-15: Conflicts of interest	99	
	GRI 2-16: Communication of critical concerns	99	
	GRI 2-17: Collective knowledge of the highest governance body	100	
	GRI 2-18: Evaluation of the performance of the highest governance body	100	
	GRI 2-19: Remuneration policies	101	
	GRI 2-20: Process to determine remuneration	103	
	GRI 2-21: Annual total compensation ratio		<i>Data not shown for confidentiality reasons</i>
	GRI 2-22: Statement on sustainable development strategy	2	
	GRI 2-23: Policy commitments	104	
	GRI 2-24: Embedding policy commitments	111	
	GRI 2-25: Processes to remediate negative impacts	116	
	GRI 2-26: Mechanisms for seeking advice and raising concerns	117	
	GRI 2-27: Compliance with laws and regulations	118	
	GRI 2-28: Membership associations	121	
	GRI 2-29: Approach to stakeholder engagement	122	
	GRI 2-30: Collective bargaining agreements	125	
<b>Material Topics</b>			
<b>GRI 3: Material Topics</b>			
	GRI 3-1: Process to determine material topics	127	
	GRI 3-2: List of material topics	128	

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>GRI 3: Privacy and cybersecurity</b>			
	GRI 3-3: Privacy e cybersecurity	129	
<b>GRI 3: Digital Inclusion</b>			
	GRI 3-3: Digital Inclusion	134	
<b>GRI 3: Infrastructure and emerging technologies</b>			
	GRI 3-3: Infrastructure and emerging technologies	139	
<b>GRI 3: Customer interaction and service transparency</b>			
	GRI 3-3: Customer interaction and service transparency	143	
<b>GRI 3: Employee health and safety</b>			
	GRI 3-3: Employee health and safety	150	
<b>GRI 3: Development and motivation of TIM employees</b>			
	GRI 3-3: Development and motivation of TIM employees	154	
<b>GRI 3: Climate Change</b>			
	GRI 3-3: Climate Change	159	
<b>GRI 3: Energy transition</b>			
	GRI 3-3: Energy transition	164	
<b>GRI 3: Management of the legal and regulatory environment</b>			
	GRI 3-3: Management of the legal and regulatory environment	167	
<b>GRI 3: Equal pay and equal opportunity</b>			
	GRI 3-3: Equal pay and equal opportunity	173	
<b>GRI 3: Community and stakeholder relations</b>			
	GRI 3-3: Community and stakeholder relations	178	

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>GRI 3: Resilience to physical, public health, and sociopolitical risks</b>			
	GRI 3-3: Resilience to physical, public health, and sociopolitical risks	184	
<b>GRI 3: Sustainable supply chain</b>			
	GRI 3-3: Sustainable supply chain	188	
<b>GRI 3: Defense of human rights</b>			
	GRI 3-3: Defense of human rights	192	
<b>GRI 3: Cyberbullying, child pornography, online gambling</b>			
	GRI 3-3: Cyberbullying, child pornography, online gambling	196	
<b>GRI 3: Circular economy and waste generation</b>			
	GRI 3-3: Circular economy and waste generation	201	
<b>ENVIRONMENT/EMPLOYEES</b>			
<b>Economic Performance</b>			
<b>GRI 201: Economic Performance</b>			
	GRI 201-1: Direct economic value generated and distributed	272	
	GRI 201-2: Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	213	
	GRI 201-3: Defined benefit plan obligations and other retirement plans and opportunities	232	
<b>CIVIL SOCIETY</b>			
<b>Indirect Economic Impacts</b>			
<b>GRI 203: Indirect Economic Impacts</b>			
	GRI 203-2: Significant indirect economic impacts	272	
<b>SUPPLIERS</b>			
<b>Procurement Practices</b>			
<b>GRI 204: Procurement Practices</b>			
	GRI 204-1: Proportion of spending on local suppliers	258	

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>CIVIL SOCIETY</b>			
<b>Anti-corruption</b>			
<b>GRI 205: Anti-corruption</b>			
	GRI 205-1: Operations assessed for risks related to corruption	274	
	GRI 205-2: Communication and training about anti-corruption policies and procedures	278	
	GRI 205-3: Confirmed incidents of corruption and actions taken	279	
<b>INDUSTRY BUSINESS COMMUNITY</b>			
<b>Anti-competitive Behavior</b>			
<b>GRI 206: Anti-competitive Behavior</b>			
	GRI 206-1: Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	289	
<b>CIVIL SOCIETY</b>			
<b>Tax</b>			
<b>GRI 207: Tax</b>			
	GRI 207-1: Approach to tax	280	
	GRI 207-2: Tax governance, control, and risk management	280	
	GRI 207-3: Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	282	
	GRI 207-4: Country by country reporting	283	
<b>ENVIRONMENT</b>			
<b>Energy</b>			
<b>GRI 302: Energy</b>			
	GRI 302-1: Energy consumption within the organization	214	
	GRI 302-2: Energy consumption outside of the organization	217	<i>At present, data are partially available as described within the text</i>
	GRI 302-3: Energy intensity	217	

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>Emissions</b>			
<b>GRI 305: Emissions</b>			
	GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions	218	
	GRI 305-2: Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	219	
	GRI 305-3: Other indirect (Scope 3) GHG emissions	221	<i>Data related to Category 11 consider only BU Domestic performances</i>
	GRI 305-4: GHG emissions intensity	222	
	GRI 305-5: Reduction of GHG emissions	223	
<b>Waste</b>			
<b>GRI 306: Waste</b>			
	GRI 306-1: Waste generation and significant waste-related impacts	223	
	GRI 306-2: Management of significant waste-related impacts	223	
	GRI 306-3: Waste generated	224	
	GRI 306-4: Waste diverted from disposal	225	
	GRI 306-5: Waste directed to disposal	226	
<b>Supplier Environmental Assessment</b>			
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment</b>			
	GRI 308-1: New suppliers that were screened using environmental criteria	258	
	GRI 308-2: Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	259	
<b>EMPLOYEES</b>			
<b>Employment</b>			
<b>GRI 401: Employment</b>			
	GRI 401-1: New employee hires and employee turnover	233	
	GRI 401-2: Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	234	
	GRI 401-3: Parental leave	235	

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>Labor/Management Relations</b>			
<b>GRI 402: Labor/Management Relations</b>			
	GRI 402-1: Minimum notice periods regarding operational changes	236	
<b>Occupational Health and Safety</b>			
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety</b>			
	GRI 403-1: Occupational health and safety management system	237	
	GRI 403-2: Hazard identification, risk assessment and incident investigation	238	
	GRI 403-3: Occupational health services	240	
	GRI 403-4: Worker participation, consultation and communication on occupational health and safety	241	
	GRI 403-5: Worker training on occupational health and safety	242	
	GRI 403-6: Promotion of worker health	243	
	GRI 403-7: Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	244	
	GRI 403-8: Workers covered by an occupational health and safety management system	245	
	GRI 403-9: Work-related injuries	246	
	GRI 403-10: Work-related ill health	248	
	GRI 403-1/10 (Workers who are not employees)		<p><i>At present, data related to workers that are not employees are not available, due to complexity in data collection process. The TIM Group is committed in the coming years to initiate a process of data collection and reporting, starting with the most significant categories of non-employee workers (e.g., call centers and network enterprises).</i></p>

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>Training and Education</b>			
<b>GRI 404: Training and Education</b>			
	GRI 404-1: Average hours of training per year per employee	249	
	GRI 404-2: Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	249	
	GRI 404-3: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	251	
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>			
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity</b>			
	GRI 405-1: Diversity of governance bodies and employees	252	
	GRI 405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men	254	
<b>HUMAN RIGHTS - DISCRIMINATION</b>			
<b>Non-discrimination</b>			
<b>GRI 406: Non-discrimination</b>			
	GRI 406-1: Incidents of discrimination and corrective actions taken	228	
<b>EMPLOYEES/SUPPLIERS</b>			
<b>Freedom of Association and Collective Bargaining</b>			
<b>GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining</b>			
	GRI 407-1: Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	260	
<b>Child Labor</b>			
<b>GRI 408: Child Labor</b>			
	GRI 408-1: Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	261	
<b>Forced or Compulsory Labor</b>			
<b>GRI 409: Forced or Compulsory Labor</b>			
	GRI 409-1: Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	261	

*continua*

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions and description
<b>Local Communities</b>			
<b>GRI 413: Local Communities</b>			
	GRI 413-2: Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	283	
<b>SUPPLIERS</b>			
<b>Supplier Social Assessment</b>			
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment</b>			
	GRI 414-1: New suppliers that were screened using social criteria	258	
	GRI 414-2: Negative social impacts in the supply chain and actions taken	259	
<b>CIVIL SOCIETY</b>			
<b>Public Policy</b>			
<b>GRI 415: Public Policy</b>			
	GRI 415-1: Political contributions	284	
<b>CUSTOMERS</b>			
<b>Customer Health and Safety</b>			
<b>GRI 416: Customer Health and Safety</b>			
	GRI 416-1: Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	264	
	GRI 416-2: Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	265	
<b>Marketing and Labeling</b>			
<b>GRI 417: Marketing and Labeling</b>			
	GRI 417-1: Requirements for product and service information and labeling	266	
	GRI 417-2: Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	268	
	GRI 417-3: Incidents of non-compliance concerning marketing communications	269	
<b>Customer Privacy</b>			
<b>GRI 418: Customer Privacy</b>			
	GRI 418-1: Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	270	

# Tassonomia Europea

(ai sensi del Regolamento 2020/852 del 20 giugno 2020 e del Regolamento Delegato 2021/2178 del 6 luglio 2021)

## La Tassonomia Europea

### La posizione del Gruppo TIM

### Come il Gruppo TIM ha recepito la Tassonomia Europea

#### Il perimetro di ammissibilità

Obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici

Attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse

Attività 8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra

Obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici

Attività 8.3 Attività di programmazione e trasmissione

Attività fuori dal perimetro di ammissibilità

#### Il perimetro di allineamento

Contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici

Analisi del contributo sostanziale per l'attività 8.1

Analisi del contributo sostanziale per l'attività 8.2

Contributo sostanziale all'obiettivo di adattamento dei cambiamenti climatici

Analisi del contributo sostanziale per l'attività 8.3

Verifica dei principi Do No Significant Harm (DNSH)

Adattamento ai cambiamenti climatici

Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine

Transizione verso un'economia circolare

Garanzie minime di salvaguardia

## Calcolo e rendicontazione dei KPI economici

Turnover

CapEx

CapEx di tipo C

OpEx

## Evoluzioni normative e di contesto

## La Tassonomia Europea

La Tassonomia Europea (UE 2020/852) è un sistema di classificazione introdotto nell'ambito del *Green Deal* europeo quale strumento abilitante al raggiungimento degli obiettivi ambientali e climatici previsti dal Patto, in particolare la decarbonizzazione al 2050. Mediante precise indicazioni circa le attività economiche classificabili come eco-sostenibili (fornite tramite specifici Atti Delegati), il Regolamento intende indirizzare il tema della trasparenza per gli investitori, contrastare il fenomeno del cosiddetto “*greenwashing*”, supportando al contempo le organizzazioni aziendali nel processo di transizione energetica e di adozione delle politiche ambientali sostenibili. La Tassonomia Europea definisce sei obiettivi ambientali, dei quali ad oggi sono stati regolamentati i primi due: la mitigazione dei cambiamenti climatici e l'adattamento ai cambiamenti climatici. Da un punto di vista normativo, il regolamento introduce un nuovo obbligo di disclosure rivolto ai grandi enti di interesse pubblico che redigono già una Dichiarazione Non-Finanziaria (DNF) in ottemperanza all'applicazione del D.Lgs. 254/2016.

## La posizione del Gruppo TIM

Il Gruppo TIM ha accolto favorevolmente l'introduzione della Tassonomia Europea, cogliendo nel nuovo framework normativo le premesse di uno strumento in

grado di offrire al mondo degli investitori e a tutti gli stakeholder un benchmark di riferimento comune e comparabile. Oltre ad aver avviato fin da subito tutte le azioni necessarie per adeguare i propri sistemi di rendicontazione alle richieste del nuovo Regolamento, il Gruppo TIM partecipa attivamente ai processi di consultazione, fornendo il proprio contributo mediante le associazioni di settore a cui il Gruppo partecipa<sup>(1)</sup>.

## Come il Gruppo TIM ha recepito la Tassonomia Europea

Sulla base delle indicazioni contenute nell'Atto Delegato sugli obiettivi di cambiamento climatico (pubblicato in via definitiva a giugno 2021), è stato sviluppato un processo in due fasi mediante il quale è stata dapprima valutata l'applicabilità della Tassonomia attraverso l'analisi dell'intero modello di business del Gruppo e, successivamente, avviate le operazioni di rendicontazione delle attività potenzialmente ammissibili. In considerazione delle fasi previste dalla roadmap di applicazione del Regolamento, nel 2021 il focus del processo aveva riguardato esclusivamente gli obiettivi di mitigazione e di adattamento al cambiamento climatico, considerati in base al solo criterio della ammissibilità. A chiusura dell'esercizio, il Gruppo TIM ha parallelamente avviato lo studio delle integrazioni di processo necessarie a soddisfare gli obblighi di disclosure previsti

(1) Tra i riferimenti più significativi del settore *The European Telecommunications Network Operators' Association - ETNO*.

a decorrere dall'esercizio 2022, che richiedono l'applicazione e la verifica di criteri di vaglio tecnico per ciascuna delle attività ammissibili censite (allineamento alla Tassonomia).

Il processo di verifica dell'allineamento è stato svolto dal Gruppo TIM coerentemente a quanto previsto dalla regolamentazione della Tassonomia, prendendo in esame, per ogni attività, il rispetto dei seguenti requisiti fondamentali:

- contribuire in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali preposti;
- non arrecare un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali (Do No Significant Harm - DNSH);
- essere conformi alle garanzie minime di salvaguardia, inerenti il rispetto di tutele sociali e di governance.

Successivamente, sono stati quindi calcolati i tre indicatori economici richiesti dal Regolamento, rappresentanti rispettivamente le quote di ricavi (Turnover), di investimenti (CapEx) e di spese operative (OpEx), associati alle attività economiche considerate eco-sostenibili.

Va sottolineato che l'entrata in vigore e l'applicazione dei criteri tecnici di screening può comportare possibili variazioni sul perimetro delle attività potenzialmente allineate alla Tassonomia con un conseguente ridimensionamento degli indicatori di performance associati. Per maggiori dettagli sulle modalità di rendicontazione, vedere il paragrafo "Metodologia per il calcolo dei KPI".

Infine, tenuto conto della recente entrata in vigore del regolamento e della complessità tecnica posta dai requisiti, l'approccio del Gruppo TIM

nell'individuazione delle attività ammissibili e allineate è stato improntato al rigoroso rispetto delle linee guida della normativa, con conseguente esclusione di progetti non compresi all'interno degli Atti Delegati del Regolamento.

## Il perimetro di ammissibilità

Un'attività economica risulta ammissibile (o eligible) ai sensi della Tassonomia Europea se vi è una descrizione corrispondente all'interno degli Atti Delegati, a prescindere dal fatto che tale attività rispetti o meno i criteri di vaglio tecnico riportati all'interno degli stessi.

Al fine di determinare quali attività del Gruppo TIM possano essere ricondotte a quelle identificate dalla Tassonomia, sono state mappate e analizzate le principali attività aziendali, con particolare attenzione alle offerte commerciali e ai progetti di investimento.

Come indicato dalla Normativa, nello svolgere tale esercizio il Gruppo TIM ha tenuto in considerazione gli obiettivi climatici che intende perseguire a partire dalle attività economiche identificate. In particolare, tale criterio ha valenza significativa per attività come la 8.1 (Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse) che, avendo la medesima descrizione all'interno dei due atti delegati, può contribuire ad entrambi gli obiettivi.

Tra le attività individuate dal Gruppo TIM, vi sono sia attività economiche ammissibili per l'obiettivo di mitigazione che per quello di adattamento ai cambiamenti climatici, come illustrato nella tabella seguente:

Attività economiche	Descrizione	Obiettivo
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o ricezione di una diversità di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing.	Mitigazione
8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	Sviluppo o utilizzo di soluzioni TIC finalizzate alla raccolta, alla trasmissione e all'archiviazione dei dati, nonché alla loro modellizzazione e al loro utilizzo laddove tali attività siano principalmente finalizzate alla fornitura di dati e all'analisi per ridurre le emissioni di gas serra.	Mitigazione
8.3 Attività di programmazione e trasmissione	Le attività di programmazione e trasmissione comprendono la creazione di contenuti e l'acquisizione dei diritti di distribuzione degli stessi, con successiva trasmissione in programmi radiofonici e televisivi di intrattenimento, telegiornali, talk-show e simili. È inclusa anche la trasmissione di testi, tipicamente collegata alle trasmissioni radiofoniche o televisive. La trasmissione può avvenire tramite l'impiego di diverse tecnologie, via ripetitore, via satellite, via cavo o via internet. È compresa inoltre la produzione di programmi destinati per loro natura a un pubblico ristretto (ad esempio notiziari, programmi sportivi, educativi, programmi destinati ad un pubblico giovane) disponibili tramite abbonamento o a pagamento a terzi, per successiva trasmissione al pubblico.	Adattamento

Nella precedente tabella non vengono riportate le attività economiche:

4.1 (Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica) (mitigazione/adattamento), ossia quelle attività che prevedono la costruzione o

la gestione di impianti al fine di produrre energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica;

7.2 (Ristrutturazione di edifici esistenti) (mitigazione e adattamento), ossia il rinnovamento di opere edilizie e di ingegneria civile.

Come si evince dalle descrizioni fornite della Tassonomia, entrambe le attività economiche non possono essere considerate core per il business del Gruppo TIM. Di conseguenza, con l'obiettivo di adottare un approccio quanto più cautelativo, il Gruppo TIM ha valutato di procedere con l'analisi dettagliata e approfondita delle sole attività *core-business*.

Per maggiori dettagli, si veda il paragrafo "CapEx di tipo C" del presente capitolo.

## Obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici

### Attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse

Poiché l'attività 8.1 (Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse) presenta la medesima descrizione per entrambi gli obiettivi climatici, a differenza di quanto fatto per FY 2021, il Gruppo TIM ha deciso di svolgere le analisi relative al solo obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, ritenendo la natura delle proprie attività maggiormente riconducibile a questo obiettivo e al fine di evitare il rischio di *double-counting*.

All'interno della presente categoria sono state incluse le attività svolte dai data center di proprietà del Gruppo TIM, principalmente relative a servizi di housing e hosting di strutture IT per l'archiviazione e l'elaborazione. Tale attività può essere effettuata attraverso le seguenti modalità:

- l'impiego di device e infrastrutture di proprietà del Gruppo TIM;
- il coinvolgimento di un ente terzo per l'erogazione del servizio (tramite contratti di subappalto);
- il coinvolgimento di Cloud provider che prevede l'appoggio a device e infrastrutture non di proprietà del Gruppo TIM che consentono l'utilizzo della tecnologia Cloud.

Nonostante le diverse configurazioni di erogazione del servizio, l'attività risulta totalmente ammissibile ai sensi della Tassonomia.

Tuttavia, una porzione di Data Center del Gruppo TIM è adibita al solo svolgimento di attività interne funzionali all'organizzazione. Tale quota parte non risulta conforme al Regolamento, venendo quindi esclusa dal perimetro di ammissibilità della Tassonomia.

### **Attività 8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra**

All'interno della presente categoria sono state incluse soluzioni e servizi IT offerte da TIM potenzialmente in grado di ridurre l'impatto delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera. In particolare, vista la numerosità e la varietà delle offerte esistenti, il Gruppo TIM ha adottato un approccio analitico e granulare, che ha consentito di analizzare ciascun singolo servizio in grado di poter portare ai propri clienti un significativo beneficio.

Tra le offerte si riportano principalmente *smart services* per ambiti come la mobilità, la domotica, la Pubblica Amministrazione e l'agricoltura, basati su soluzioni IoT che consentono la gestione intelligente dei dati per attività automatizzate e di monitoraggio che contribuiscono alla società e al benessere dell'ambiente.

Sono stati inoltre inclusi i servizi che supportano la digitalizzazione e automatizzazione delle attività operative di un'organizzazione, fondamentali per la riduzione delle emissioni GHG, grazie alla gestione dei sistemi informatici e attività di elaborazione dei dati attraverso soluzioni IoT e in Cloud. Tali offerte sono strettamente legate all'implementazione di software e tecnologie di comunicazione per la gestione efficiente dei dati.

Principalmente si tratta di soluzioni Cloud computing *IaaS (Infrastructure as a Service) di Private, Hybrid e Multi Cloud*, erogate su piattaforme computazionali TIM, Google e altri hyperscaler, che sono associati all'erogazione di servizi professionali e managed services, in supporto alle aziende. Altre offerte come i "Trusted services" consistono invece in soluzioni per l'emissione di certificati digitali, la fatturazione, servizi di posta elettronica certificata, sempre erogate in Cloud.

In ultimo, l'integrazione e gestione dei flussi informativi attraverso soluzioni IoT permette la trasformazione digitale di servizi indirizzati a diversi ambiti quali urbani, industriali e sanitari.

Secondo quanto condiviso e approvato nei tavoli di lavoro tecnici del settore TELCO (quali l'ETNO), non verranno incluse nel perimetro di ammissibilità tutte le attività atte allo sviluppo delle infrastrutture per l'erogazione dei servizi ICT (servizi su rete fissa, mobile, 4G / 5G), pur rappresentando una parte preponderante delle attività di business svolte dal Gruppo TIM in grado di erogare benefici nel processo di digitalizzazione delle reti di telecomunicazione e, in definitiva, mitigare gli effetti del cambiamento climatico.

## Obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici

### Attività 8.3 Attività di programmazione e trasmissione

All'interno della presente categoria sono stati inclusi i servizi e le offerte inerenti alle attività di produzione di contenuti e broadcasting svolte dal Gruppo TIM attraverso la soluzione marketing TIMVision. Con questa attività il Gruppo TIM è in grado di fornire palinsesti composti da contenuti propri e/o acquistati da terzi, svolgendo un potenziale ruolo di divulgazione e sensibilizzazione rispetto alle tematiche del cambiamento climatico e le sue conseguenze.

Nello specifico, il Gruppo TIM offre diversi pacchetti che includono per lo spettatore film, serie TV, cartoni, intrattenimento di vario genere che, in base all'offerta selezionata, possono appartenere in diversa proporzione sia al catalogo di proprietà di TIM sia al catalogo di operatori terzi.

### Attività fuori dal perimetro di ammissibilità

Secondo la mappatura e l'analisi effettuata delle attività svolte dal Gruppo TIM, una quota parte risulta non ammissibile ai sensi della Tassonomia in quanto non inclusa all'interno dell'Atto Delegato sul clima.

Nello specifico, si annoverano le seguenti attività:

- i servizi di sviluppo delle infrastrutture per l'erogazione dei servizi ICT che, come anticipato, vengono esclusi dal perimetro di ammissibilità nonostante rappresentino un fattore chiave per la transizione digitale e la conseguente riduzione dell'impatto delle emissioni GHG;

- l'offerta di servizi di consulenza e sviluppo di soluzioni per la sicurezza informatica, nonostante rientrino nell'insieme di soluzioni che vengono sviluppate dal Gruppo TIM grazie alle tecnologie 5G, Cloud, IoT (Internet of Things), big data, considerate ammissibili ai sensi della Tassonomia;
- la vendita di prodotti di telefonia.

Tuttavia, è importante sottolineare che l'attuale perimetro di ammissibilità potrebbe subire variazioni nel corso del tempo, in conformità alle evoluzioni normative e alle pubblicazioni degli Atti Delegati sui restanti quattro obiettivi ambientali della Tassonomia, attualmente ancora in via di definizione. Il settore delle telecomunicazioni, infatti, si vede ancora parzialmente rappresentato dall'attuale Regolamento, e non si esclude che possano esserci integrazioni in grado di valorizzare maggiormente il ruolo chiave che questo settore può svolgere all'interno di un percorso al raggiungimento dei sei obiettivi ambientali. Per ulteriori considerazioni si veda il paragrafo "Evoluzioni normative e di contesto" del presente capitolo.

## Il perimetro di allineamento

Un'attività economica si definisce allineata alla Tassonomia Europea quando contribuisce in modo sostanziale ad uno dei sei obiettivi ambientali, non arreca alcun danno significativo agli altri cinque obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.

Il Gruppo TIM ha portato avanti le indagini e analisi necessarie per verificare la compliance ai criteri di vaglio tecnico stabiliti dal Regolamento per ciascuna delle attività economiche ammissibili identificate per i primi due obiettivi ambientali.

### Contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici

#### Analisi del contributo sostanziale per l'attività 8.1

Per quanto l'organizzazione abbia intenzione di allineare le proprie attività 8.1 all'obiettivo di mitigazione al cambiamento climatico, per questo primo anno di rendicontazione non è stata in grado di comprovare la compliance a tale contributo sostanziale.

All'interno del perimetro di analisi di allineamento, si è deciso di considerare tutti i Data Center atti allo svolgimento di servizi di housing e hosting, per cui il Gruppo TIM ha diretto controllo sull'erogazione del servizio senza l'intermediazione di terzi, e/o ai servizi erogati tramite contratti di subappalto, dove il Gruppo TIM agisce in qualità di "agente" che commissiona l'attività e non di "principal".

Parte dei Data Center considerati risultano conformi al primo requisito del contributo sostanziale, in linea con le migliori pratiche di gestione definite dal codice di condotta europeo dei Data Center in materia di efficienza energetica. Tale codice consiste in un documento di riferimento per gli operatori di Data Center che identifica e raccoglie un insieme di possibili misure di implementazione atte a migliorare l'efficienza energetica delle strutture. Proprio al fine di garantire gli standard sottoscritti dal codice di condotta, il Gruppo TIM è chiamato a presentare un report annuale che riporta i propri progressi nell'efficientamento delle infrastrutture tecnologiche. Nonostante tale report venga valutato da un comitato per determinare l'iscrizione dei Data Center al codice di condotta, l'attuazione delle pratiche non è al momento sottoposta a verifica da terza parte indipendente, come invece richiesto dal contributo sostanziale di mitigazione del cambiamento climatico.

In aggiunta, il Gruppo TIM utilizza ad oggi nei propri Data Center diverse tipologie di gas refrigerante aventi un potenziale di riscaldamento globale (abbreviato *GWP*, dall'inglese *Global Warming Potential*) in media superiore alla soglia stabilita nel Regolamento Delegato della Tassonomia, definita allo scopo di limitare l'utilizzo di tecnologie potenzialmente più impattanti in caso di eventuali perdite in atmosfera.

Ciò detto, da diversi anni è stato avviato un graduale processo di sostituzione dei gas refrigeranti aventi un *GWP* molto elevato per efficientare i sistemi di raffreddamento dei Data Center. Quanto richiesto dalla normativa incentiva ulteriormente la rapidità di implementazione di tale processo di sostituzione.

### Analisi del contributo sostanziale per l'attività 8.2

Secondo le richieste del criterio di contributo sostanziale, la tecnologia in analisi deve avere l'obiettivo di ridurre sostanzialmente le emissioni GHG e deve rappresentare la migliore alternativa disponibile sul mercato. Inoltre, la riduzione delle emissioni GHG deve essere certificata da una terza parte indipendente. Per quanto al momento non sia stato possibile quantificare e certificare la riduzione delle emissioni rispetto alle migliori alternative di mercato e quindi dimostrare la compliance al contributo sostanziale, il Gruppo TIM sta considerando di sviluppare al proprio interno il progetto "Carbon-calculator".

### Contributo sostanziale all'obiettivo di adattamento dei cambiamenti climatici

#### Analisi del contributo sostanziale per l'attività 8.3

I requisiti del contributo sostanziale all'adattamento ai cambiamenti climatici, richiedono che sia stata effettuata una solida valutazione del rischio climatico e della vulnerabilità, prendendo in considerazione i rischi climatici fisici indicati nell'Appendice A del Regolamento Delegato 2021/2139<sup>(2)</sup>. Di conseguenza, l'aspettativa è che l'attività economica abbia attuato soluzioni di adattamento in grado di ridurre in modo sostanziale i rischi climatici fisici identificati.

(2) Il Regolamento Delegato 2021/2139 è un documento a integrazione del Regolamento (UE) 2020/852 che fissa i criteri di vaglio tecnico per determinare l'allineamento di un'attività.

(3) Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.

(4) Orderly (Net Zero); Disorderly (Divergent Net Zero); Hot House World (Current Policies).

Il Gruppo TIM ha integrato un piano per la gestione dei rischi (Enterprise Risk Management) e, con la finalità di raggiungere i propri obiettivi rispetto al cambiamento climatico, a partire dal 2021 ha iniziato a strutturare un climate risk assessment seguendo le raccomandazioni del TCFD<sup>(3)</sup> Framework con particolare focus sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

Nell'assessment sono stati considerati i rischi fisici individuati sulla base di quelli elencati nell'Appendice A del Regolamento Delegato 2021/2139. Per l'impostazione dell'analisi di impatto di tali rischi (principalmente rischi di tipo idrogeologico) sono stati valutati due scenari<sup>(4)</sup> tra quelli proposti da NGFS (Network for Greening the Financial System). Per limitare i potenziali danni, il Gruppo TIM ha adottato sistemi di prevenzione e di protezione per i propri asset, nonché la sottoscrizione di un programma assicurativo.

Ai fini della rispondenza al requisito della Tassonomia, le analisi svolte per l'elaborazione del *climate risk assessment* del Gruppo TIM rispecchiano le caratteristiche richieste dall'Allegato II dell'Atto Delegato, per cui il contributo sostanziale può considerarsi rispettato.

Inoltre, il Gruppo TIM sta lavorando costantemente allo scopo di integrare la metodologia impiegata per la valutazione dei rischi climatici e delle relative soluzioni di adattamento, confermando l'ambizione della propria strategia

climatica e dei target prefissati per contribuire attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico.

È presente un quinto punto di verifica per l'attività 8.3 (Attività di programmazione e trasmissione), la quale può essere considerata come abilitante ai sensi dell'art. 11, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (UE) 2020/852, qualora soddisfi un criterio specifico per il contributo sostanziale secondo cui, attraverso una valutazione dei rischi climatici, si assume che la tecnologia, il servizio o il prodotto servito promuova:

- l'incremento della resilienza ai rischi climatici fisici di altre persone, della natura, del patrimonio culturale, dei beni e di altre attività economiche;
- il contributo agli sforzi di adattamento di altre persone, della natura, del patrimonio culturale, dei beni e di altre attività economiche.

Per la verifica di tale requisito, il Gruppo TIM ha preso in analisi il palinsesto del catalogo di proprietà che riporta l'elenco dei programmi direttamente selezionati dal Gruppo TIM, con l'obiettivo di identificare la quantità di trasmissioni rispondenti al requisito di sensibilizzazione alla tematica del cambiamento climatico. Per quanto riguarda i contenuti di proprietà di operatori terzi, oggetto di attività di re-broadcasting, non sono state condotte le analisi volte alla verifica del requisito poiché il Gruppo TIM non esercita alcuna possibilità di scelta sulla tipologia di contenuto da trasmettere né possiede alcun diritto di visibilità sui titoli mandati in onda.

Secondo quanto emerso dalle analisi, è stato possibile individuare una quota parte di programmi che affronta tematiche legate al cambiamento climatico, in particolare nell'ambito di trasmissioni educative, indirizzate ad un pubblico

minorile, e del genere documentario. Ai fini della Tassonomia è quindi possibile considerare come allineata la porzione di ricavi e investimenti legata a tali programmi. Tuttavia, la porzione di Turnover e CapEx ad essi associata, e rendicontabile ai fini dell'esercizio di allineamento, ha un impatto poco materiale rispetto alla totalità dei valori economici generati dal business del Gruppo. Pertanto, il Gruppo TIM per quest'anno ha ritenuto più opportuno e cautelativo non valorizzare tale percentuale di allineamento. Per maggiori dettagli sulla metodologia di calcolo adottata si veda il paragrafo "Calcolo e rendicontazione dei KPI economici".

## Verifica dei principi Do No Significant Harm (DNSH)

Nonostante per questo primo anno di rendicontazione solo un'attività risulta in grado di rispondere positivamente ai requisiti del contributo sostanziale relativi ai primi due obiettivi ambientali, il Gruppo TIM ha effettuato ad ogni modo le dovute analisi in relazione al rispetto dei principi "Do No Significant Harm", i quali prevedono che le attività oggetto di analisi non arrechino un danno significativo ai restanti obiettivi ambientali (*Mitigazione dei cambiamenti climatici, Adattamento ai cambiamenti climatici, Uso sostenibile delle acque e protezione delle risorse marine, Transizione verso un'economia circolare, Prevenzione e riduzione dell'inquinamento, Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi*). Per le attività del Gruppo TIM, le verifiche dei criteri DNSH previste sono le seguenti:

## Do No Significant Harm (DNSH)

Attività economiche	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile delle acque e protezione delle risorse marine	Transizione verso un'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi
<b>Obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici</b>						
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	N/A	Applicabile	Applicabile	Applicabile	N/A	N/A
8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	N/A	Applicabile	N/A	Applicabile	N/A	N/A
<b>Obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici</b>						
8.3 Attività di programmazione e trasmissione	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Per controllare la compliance delle attività ai requisiti, sono state condotte delle verifiche a livello di Gruppo per poi procedere con approfondimenti a livello di business unit o di singola attività.

Nei paragrafi seguenti vengono dettagliate le analisi effettuate in base allo schema sopra riportato.

### Adattamento ai cambiamenti climatici

Il criterio DNSH riguardante l'adattamento ai cambiamenti climatici si applica alle attività aventi come obiettivo primario la mitigazione dei cambiamenti climatici. In particolare, per entrambe le attività di mitigazione 8.1 (Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse) e 8.2 (Soluzioni basate sui dati per la riduzione

delle emissioni di gas serra), il requisito prevede la compliance con l'Appendice A del Regolamento Delegato, nella quale è richiesta la presenza di una solida valutazione del rischio climatico e della vulnerabilità e una valutazione delle soluzioni di adattamento. I criteri di questo DNSH, che rispecchiano quasi del tutto i requisiti del contributo sostanziale di questo obiettivo, si possono ritenere superati. Per maggiori dettagli, si faccia riferimento al paragrafo "Contributo sostanziale all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici" del presente capitolo.

### Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine

I requisiti di questo DNSH si applicano all'attività 8.1 (Elaborazione dei dati,

hosting e attività connesse), e sono riportati nell'appendice B del Regolamento Delegato sul clima, la quale prevede che sia stato attuato un piano di gestione dell'uso e della protezione delle acque ed eventualmente di aver effettuato una valutazione dell'impatto ambientale (VIA) a norma della direttiva 2011/92/UE. Il Gruppo TIM dispone di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 per i propri Data Center. Per quanto riguarda la VIA, si tratta di un procedimento regolato dall'art. 19 del D.Lgs. 152/2006 che, nell'elencare le varie tipologie di progetti per i quali è prevista l'attività di valutazione dell'impatto ambientale, non riporta l'attività dei Data Center. Tuttavia, sono presenti gli impianti termici per la produzione di energia elettrica, vapore e acqua calda con potenza termica complessiva superiore a 150 MW. Poiché nei Data Center del Gruppo TIM tale soglia non viene superata, il DNSH relativo all'uso sostenibile e alla protezione delle acque e delle risorse marine si ritiene soddisfatto.

### **Transizione verso un'economia circolare**

Per le attività di mitigazione 8.1 (Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse) e 8.2 (Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra), il DNSH relativo alla transizione verso un'economia circolare presenta diversi requisiti.

Gli aspetti di progettazione eco-compatibile e di risparmio energetico, richiesti dalla Direttiva 2009/125/CE sono verificati dal Gruppo TIM in fase di acquisto delle apparecchiature elettroniche per le quali viene richiesta la conformità a specifici standard di efficienza energetica, quali: l'applicazione della tecnologia Power Management e la conformità dei sistemi agli standard internazionali di efficienza energetica 80Plus Titanium e ETSI EN 300 019 -2-3 V2.4.1 Specification T3.1E.

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, Il Gruppo TIM ha in essere una procedura che ne regola la corretta gestione e, in aggiunta, 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 dalla loro valorizzazione.

Questo criterio DNSH richiede inoltre che non siano utilizzate sostanze, sia allo stato puro che all'interno di miscele o di articoli, elencate nell'allegato II della direttiva 2011/65/UE. Tra le sostanze presenti in tale allegato rientrano il piombo, il cadmio e il mercurio, le quali sono presenti nelle batterie installate presso tutte le sedi in Italia di Rete Fissa. In aggiunta, il mercurio lo si ritrova all'interno dei sistemi di alimentazione di determinate apparecchiature.

Inoltre, nei processi di acquisto dei device utilizzati dal Gruppo TIM, pur sottoponendo specifici requisiti di sostenibilità ai potenziali fornitori, non si riporta nessuna specifica in merito alle sostanze presenti all'interno delle apparecchiature elettroniche.

Secondo l'ultima richiesta del DNSH, al termine del ciclo di vita le apparecchiature devono essere sottoposte a preparazione per il riutilizzo, il recupero o il riciclaggio o a un trattamento adeguato ai sensi dell'allegato VII della direttiva 2012/19/UE. Tale direttiva è stata recepita in Italia con il D.Lgs. 49/2014. Il rispetto di tale requisito viene soddisfatto attraverso la dichiarazione da parte del Gruppo TIM della gestione dello smaltimento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche in conformità con la Normativa R.A.E.E, a sua volta regolata dal D.Lgs. 49/2014. Nonostante le numerose attività di gestione e presidio svolte dal Gruppo TIM

rispetto le tematiche oggetto dei requisiti del DNSH, si conclude che alcuni criteri risultano ancora solo parzialmente soddisfatti.

Infine, per questo primo anno di rendicontazione, non è stato possibile verificare la compliance con le richieste di questo DNSH per l'attività 8.2 (soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra) in quanto trattasi di un'attività che include numerosi servizi e soluzioni IT di natura diversa.

## Garanzie minime di salvaguardia

In linea con quanto richiesto dall'art. 3 lettera c) del Regolamento 2020/852 il Gruppo TIM svolge le proprie attività economiche rispettando le garanzie minime di salvaguardia specificate nell'art. 18 del Regolamento stesso, ovvero in conformità con le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

### Diritti Umani, inclusi quelli dei lavoratori

Il Gruppo TIM afferma il proprio impegno per il rispetto dei diritti umani all'interno del suo Codice Etico e di Condotta e ne monitora gli aspetti rilevanti attraverso una policy dedicata che ha applicazione a livello di Gruppo e sull'intera catena del valore, a tutela di tutti i lavoratori, dei collaboratori esterni al Gruppo TIM

e della clientela in generale. La policy è stata redatta sulla base di riferimenti internazionali riconosciuti (quali UN Universal Declaration of Human Rights, International Labor Organization, OECD, Guidelines for Multinational Enterprises ecc.) ed è supportata, nella sua applicazione, da ulteriori riferimenti interni (a titolo esemplificativo: il Modello Organizzativo 231, la Responsabilità Sociale, i Rapporti con i Fornitori nel processo di Acquisto ecc.). Tutte le attività raccomandate dalla policy sono oggetto di un processo di due diligence interna periodica (svolta tramite l'invio di un questionario di autovalutazione), con l'obiettivo di identificare e mappare i rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative del Gruppo, monitorare l'efficacia dei presidi in essere per ciascuna delle tematiche rilevanti e, in particolar modo, definire un percorso di coinvolgimento sempre maggiore degli stakeholder nel rispetto di queste tematiche.

A garanzia dell'osservanza della policy e del monitoraggio delle relative tematiche sull'intera catena del valore, il Gruppo TIM sottopone ai propri fornitori un questionario di valutazione ed effettua attività di audit periodiche. Per quest'ultima, nello specifico, il Gruppo TIM fa riferimento alle aspettative sui requisiti oggetto di verifica concordati e formalizzati dai principali attori TELCO in sede della Joint Audit Cooperation (JAC), un'iniziativa di settore, della quale il Gruppo TIM è tra i fondatori, che ha l'obiettivo di elevare gli standard sui Diritti Umani.

Infine, il Gruppo TIM ha recentemente aderito a Open-Es, piattaforma di condivisione di dati e informazioni sulle performance delle aziende in materia di sostenibilità. Dal 1° gennaio 2021 è stato chiesto a tutti i fornitori attivi del Gruppo

TIM di aderire a loro volta alla piattaforma, con l'obiettivo di instaurare un rapporto di trasparenza e collaborazione per un comune percorso di miglioramento.

### **Fiscalità**

La governance fiscale del Gruppo TIM si ispira ai principi contenuti nel proprio Codice Etico e di Condotta e l'approccio per la sua gestione è definito nella Strategia Fiscale e nella Tax Policy del Gruppo. Secondo tali documenti, il Gruppo TIM si impegna a stabilire rapporti di completa trasparenza con le Autorità Fiscali. È inoltre stabilito che i rischi di tipo fiscale vengono identificati e gestiti tramite un sistema di controllo interno (Tax Control Framework).

### **Corruzione**

Al fine di prevenire eventuali episodi di corruzione, la Capogruppo TIM S.p.A. e TIM Brasil hanno implementato un sistema di gestione certificato ISO 37001. In particolare, il Gruppo dispone di varie procedure come il Codice Etico, il Modello Organizzativo 231 e la Policy Anticorruzione a conferma del proprio impegno.

### **Competizione leale**

La competizione leale è promossa dal Gruppo TIM, il quale è attivamente impegnato e partecipa alla gestione di tavoli tecnici e a iniziative in collaborazione con i concorrenti. La sensibilità del Gruppo TIM verso la tematica viene supportata anche dal Codice Etico e di Condotta, nel quale si rimanda ai principi di trasparenza, correttezza e lealtà, che vengono rispettati ogni qual volta che viene erogato un servizio o si conduce un'attività. La competizione leale viene

infatti riconosciuta come elemento funzionale all'interesse di ciascun attore del mercato, dei clienti e più in generale a tutti gli stakeholder. In aggiunta, il Gruppo TIM eroga regolarmente un'adeguata e appropriata formazione/informazione agli organi sociali e ai propri dipendenti.

### **Controversie**

Il Gruppo TIM non ha ricevuto condanne in via definitiva per violazione dei diritti fondamentali e costituzionalmente garantiti nell'ambito del lavoro, quali libertà di associazione, discriminazioni per appartenenza a sindacati né per violazioni dei diritti umani, o per corruzione.

Inoltre, il Gruppo TIM non ha ricevuto contestazioni in via definitiva per violazioni di natura fiscale.

Infine, relativamente al FY 2022, si comunica la presenza di 2 procedimenti in corso riguardo agli accordi con DAZN e A556, relativi alla gara CONSIP per i servizi di telefonia mobile. Ad ogni modo, il Gruppo TIM è fortemente sensibile a tali aspetti, come dimostrano le iniziative e le attività intraprese con i concorrenti di mercato, nonché i continui confronti con associazioni di categoria e autorità (es. Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni -AGCOM-, Ministero dello Sviluppo Economico). Nel corso degli anni il Gruppo TIM ha infatti sviluppato un articolato programma di compliance attraverso diverse iniziative come l'erogazione di un corso di formazione antitrust o la verifica di conformità ai requisiti di antitrust sulle operazioni di Mergers & Acquisitions, con l'obiettivo di analizzare e mappare il rischio, coinvolgere e rendere maggiormente consapevoli i propri dipendenti, predisporre e implementare procedure interne.

## Calcolo e rendicontazione dei KPI economici

Per ciascuna delle attività considerate ammissibili e allineate, le imprese non finanziarie sono tenute a rendicontare tre indicatori di performance economici (di seguito anche “KPI”, dall’inglese *Key Performance Indicator*) ovvero, il KPI del fatturato, il KPI delle spese in conto capitale (CapEx) e il KPI delle spese operative (OpEx).

All’interno dall’Allegato II del Regolamento Delegato relativo all’art. 8 vengono resi disponibili i modelli attraverso i quali rendicontare tali dati.

Essendo il primo anno di rendicontazione sull’allineamento, i dati comparativi con il periodo precedente non risultano disponibili e pertanto non verranno rappresentati.

La percentuale di attività economiche del Gruppo ammissibili e allineate alla Tassonomia rispetto a Turnover, CapEx e OpEx è stata calcolata in conformità ai requisiti di legge e secondo i criteri di contabilizzazione specificati all’interno dell’Allegato I del Regolamento Delegato relativo all’art 8. Tuttavia, a causa della varietà dei servizi offerti appartenenti alle diverse attività economiche censite dal Gruppo TIM, al fine di effettuare una corretta valutazione delle attività economiche e di calcolo dei KPI, il Gruppo ha avuto la necessità di sviluppare e utilizzare apposite stime per l’identificazione della corretta percentuale di attività economiche ammissibili ed allineate, ma anche per escludere costi (CapEx/OpEx) o ricavi non attribuibili interamente ed esclusivamente alla singola attività economica censita.

Essendo il secondo anno di rendicontazione dell’ammissibilità, il Gruppo TIM è stato in grado di affinare la metodologia di raccolta e calcolo dei dati, restituendo dei valori percentuali di eleggibilità sempre più puntuali rispetto alle attività condotte nel FY 2022 da parte del Gruppo.

Il perimetro della rendicontazione 2022 comprende le società del Gruppo in cui l’analisi ha identificato attività di business compatibili con le categorie previste dai criteri di ammissibilità della normativa, mantenendo un approccio cautelativo e prudenziale in merito alla rendicontazione di tali dati. I valori esposti risultano dall’aggregazione delle voci relative a TIM S.p.A., Gruppo TI Sparkle, Noovle S.p.A. e Gruppo Olivetti. Riguardo a TIM S.A., la controllata Brasiliana del Gruppo, l’analisi condotta nel 2022, benché più puntuale rispetto allo scorso anno, non risulta ancora sufficientemente approfondita da poter far determinare con certezza che le voci incluse siano coerenti con quelle stabilite dalla Normativa.

### Turnover

La quota di turnover allineata alla Tassonomia risulta dal rapporto tra i ricavi netti derivanti da attività allineate (numeratore) e i ricavi netti totali (denominatore). Il denominatore del KPI turnover fa riferimento alla voce “ricavi” del Conto Economico Complessivo Consolidato al 2022, consolidati in conformità allo IAS 1.82(a). In particolare, il valore può essere riconciliato con la relazione finanziaria annuale del Gruppo TIM con riferimento alla nota 26 del Bilancio Consolidato.

Il numeratore del KPI Turnover è costituito dai ricavi netti associati ai prodotti del Gruppo connessi ad attività ammissibili e/o allineate. L’allocazione dei ricavi netti

al numeratore è stata resa possibile dal sistema contabile del Gruppo, che ha consentito di individuare i servizi e i progetti ammissibili.

Per quanto riguarda l'allineamento dei ricavi generati dall'attività 8.3 (Attività di programmazione e trasmissione), come anticipato, il Gruppo TIM ha preso in considerazione solo la quota parte attribuibile ai contenuti rispondenti al requisito di sensibilizzazione sulle tematiche di cambiamento climatico. A tal fine, la percentuale allineata è stata quindi ricavata attraverso l'esecuzione di una proporzione tra i programmi rispondenti il criterio e l'intera programmazione prevista dal palinsesto del FY 2022.

## CapEx

La quota di spesa in conto capitale allineata alla Tassonomia (CapEx) corrisponde alla proporzione di CapEx connessa alle attività ammissibili e allineate (numeratore) rispetto al CapEx totale (denominatore). Il denominatore deve comprendere gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l'esercizio in questione, ed escluse le variazioni del fair value (valore equo). Il denominatore deve comprendere anche gli incrementi agli attivi materiali e immateriali derivanti da aggregazioni aziendali. Tale valore può essere riconciliato con la relazione finanziaria annuale del Gruppo TIM, con riferimento alle note 6, 7 e 8 del Bilancio Consolidato.

La percentuale di CapEx ammissibile e allineata include:

- spese in conto capitale incluse nel denominatore relative ad attivi o processi associati ad attività economiche ammissibili/allineate alla Tassonomia (categoria a ex par. 1.1.2.2. Annex I Atto Delegato art. 8);
- spese in conto capitale incluse nel denominatore relative all'acquisto derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia e a singole misure che consentono alle attività del Gruppo di raggiungere basse emissioni di carbonio o di conseguire riduzioni dei gas a effetto serra (categoria c ex par. 1.1.2.2. Annex I Atto Delegato art. 8).

Per quanto riguarda l'allineamento degli investimenti allocati sull'attività 8.3 (Attività di programmazione e trasmissione), il Gruppo TIM ha preso in considerazione solo la quota parte corrispondente alla percentuale di turnover allineato, identificato come descritto nel paragrafo precedente.

## CapEx di tipo C

Come lo scorso anno, il Gruppo TIM conta tra i progetti afferenti alla Tassonomia investimenti che possono essere classificati nei CapEx di tipo C, rispettivamente nelle attività 7.2 (Ristrutturazione di edifici esistenti) e 4.1 (Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica) dell'Atto Delegato sul clima. Sebbene tali attività risultino compatibili in termini di ammissibilità, il Gruppo TIM ha deciso di approfondire le analisi di allineamento sulle attività core business, anche in ragione della materialità delle prime e della insita variabilità in termini di capitalizzazione nei precedenti e futuri anni di rendicontazione. Tale decisione

è infine ulteriormente avallata dall'adozione di un approccio cautelativo che non prevede l'inclusione delle suddette attività svolte per conto di TIM da fornitori terzi.

### OpEx

La quota di spese operative allineate alla Tassonomia (OpEx) risulta dalla proporzione di OpEx ammissibili e allineate dai costi diretti non capitalizzati per ricerca e sviluppo, ristrutturazione degli edifici, affitto a breve termine, manutenzione e riparazione e qualsiasi altra spesa diretta relativa alla manutenzione giornaliera di immobili, impianti e macchinari (numeratore) rispetto alle OpEx totali relative alle categorie di cui sopra (denominatore). Tale valore è stato elaborato a partire dal valore totale delle spese operative all'interno della relazione finanziaria annuale del Gruppo TIM con riferimento alle note 28 e 44 del Bilancio Consolidato.

La percentuale di OpEx ammissibile e allineata comprende le spese operative connesse ad attivi e processi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia. Le spese operative sono state definite come ammissibili/allineate nel caso fossero direttamente connesse ad attività economiche ammissibili/allineate alla Tassonomia al fine di evitare *double-counting*.

**TURNOVER**

Attività economiche	Codici	Criteri per il contributo sostanziale								Criteri per “non arrecare un danno significativo”									
		Fatturato assoluto	Quota del fatturato	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, 2022	Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, 2021	Categoria (attività abilitante o)
		k€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	%	A	T
<b>A. ATTIVITA' AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																			
A.1 ATTIVITÀ ECOSOSTENIBILI (ALLINEATE ALLA TASSONOMIA)																			
	8.3 Attività di programmazione e trasmissione	44	0,0003%	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	0,0003%	N/A	A
	Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)	44	0,0003%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A							0,0003%	N/A		
A.2 ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA MA NON ECOSOSTENIBILI (ATTIVITÀ NON ALLINEATE ALLA TASSONOMIA)																			
	8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	509.437	3,2%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	S	N	N/A	N/A	S			
	8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	185.242	1,2%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N	N/A	N/A	S			
	8.3 Attività di programmazione e trasmissione	2.813	0,018%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S			
	Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)	697.494	4,4%																
	Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2) (A) (A.1 + A.2) (A)	697.538	4,4%	99,6%	0,40%	N/A	N/A	N/A	N/A							0,0003%	N/A	0,0003%	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																			
	Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)	15.090.461	95,6%																
	Totale (A + B)	15.788.000	100%																

CAPEX

Attività economiche	Codici	Criteri per il contributo sostanziale								Criteri per “non arrecare un danno significativo”										
		Spese in conto capitale assolute	Quota delle Spese in conto capitale	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, 2022	Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, 2021	Categoria (attività abilitante o)	Categoria (attività di transizione)
		k€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	%	A	T
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																				
<b>A.1 ATTIVITÀ ECOSOSTENIBILI (ALLINEATE ALLA TASSONOMIA)</b>																				
8.3 Attività di programmazione e trasmissione		635	0,013%	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		0,013%	N/A	A	
Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		635	0,013%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,013%	N/A	0,013%	
<b>A.2 ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA MA NON ECOSOSTENIBILI (ATTIVITÀ NON ALLINEATE ALLA TASSONOMIA)</b>																				
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse		228.207	4,6%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	S	N	N/A	N/A	S				
8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra		135.552	2,8%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N	N/A	N/A	S				
8.3 Attività di programmazione e trasmissione		41.090	0,8%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S				
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti		59.654	1,2%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A											
4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica		5.673	0,1%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A											
Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		470.179	9,6%																	
Totale spese in conto capitale ammissibili alla Tassonomia (A.1 + A.2) (A)		470.814	9,6%	77,3%	8,7%	N/A	N/A	N/A	N/A								0,013%	N/A	0,013%	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																				
Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		4.438.185	90,4%																	
Totale (A + B)		4.909.000	100%																	

OPEX

Attività economiche	Codici	Criteri per il contributo sostanziale								Criteri per “non arrecare un danno significativo”						Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, 2022	Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, 2021	Categoria (attività abilitante o)	Categoria (attività di transizione)	
		Spese operative assolute	Quota delle Spese operative	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi					Garanzie minime di salvaguardia
		k€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	%	A	T
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																				
A.1 ATTIVITÀ ECOSOSTENIBILI (ALLINEATE ALLA TASSONOMIA)																				
	8.3 Attività di programmazione e trasmissione		0,00%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,00%	N/A	A	
	Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)	-	0,00%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,00%	N/A	A	
A.2 ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA MA NON ECOSOSTENIBILI (ATTIVITÀ NON ALLINEATE ALLA TASSONOMIA)																				
	8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	150.243	11,0%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	S	N	N/A	N/A	S				
	8.2 Soluzioni basate sui dati per la riduzione delle emissioni di gas serra	0,3	0,0%	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S	N/A	N	N/A	N/A	S				
	8.3 Attività di programmazione e trasmissione	-	0,0%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S				
	Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)	150.243	11,0%																	
	Totale spese operative ammissibili alla Tassonomia (A.1 + A.2) (A)	150.243	11,0%	100,0%	0,0%	N/A	N/A	N/A	N/A								N/A	N/A	A	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																				
	Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)	1.214.756	89,0%																	
	Totale (A + B)	1.365.000	100%																	

## Evoluzioni normative e di contesto

In considerazione del fatto che la Tassonomia Europa è un Regolamento in fase evolutiva (si pensi alla futura pubblicazione degli Atti Delegati sui restanti obiettivi ambientali) il Gruppo TIM ha adottato un approccio quanto più trasparente e conservativo possibile, interpretando e applicando quanto richiesto dal Regolamento con il massimo rigore.

Unitamente alla costante analisi delle pubblicazioni rilasciate dalla Platform on Sustainable Finance, il Gruppo TIM si è confrontato apertamente con i propri peers del settore TELCO allo scopo di condividere e raccogliere i diversi punti di vista nell'interpretare, nel miglior modo possibile, la complessità dei requisiti tecnici.

Analogamente ad altre sfide che il Gruppo TIM ha colto e sta affrontando, la Tassonomia Europea si presenta come un'occasione in grado di motivare e condurre verso un crescente perfezionamento del modello di business e delle

performance delle attività in relazione e nel rispetto dell'ambiente circostante, diventando strumento fondamentale per realizzare un cambiamento radicale e senza precedenti.

In particolare, le soluzioni digitali fornite dal Gruppo TIM contribuiscono attivamente ad accelerare la trasformazione digitale, elemento fondamentale per la riduzione delle emissioni GHG, e hanno un'applicazione trasversale in più settori dell'economia che sono anche ricompresi all'interno degli allegati al Regolamento Delegato (tra cui quello manifatturiero o dei trasporti).

L'impatto e il ruolo delle telecomunicazioni è quindi molto ampio per il raggiungimento degli obiettivi climatici. Consapevole di questo, il Gruppo TIM persegue specifici obiettivi di miglioramento (come per esempio la certificazione dei Data Center in linea con il codice di condotta europea), e di integrazione dei servizi tecnologici sulla rete di trasmissione (si pensi al continuo ammodernamento delle infrastrutture di rete).

# Relazione della Società di Revisione



EY S.p.A.  
Via Meucci, 5  
10121 Torino

Tel: +39 011 5161611  
Fax: +39 011 5612554  
ey.com

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 "Gruppo" o "Gruppo TIM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della DNF, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

## 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* (di seguito "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 dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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*

EY S.p.A.  
Sede legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.220.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione: 0048000084 - numero R.I.A. di Milano: 000038 - P.IVA: 0081212083  
Iscritta al Registro Reveneri Legali n. 20955 pubblicato nella G.U. Suppl. 11 - IV Serie Speciale del 17/2/1997  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consoli di progressivo n. 2 delibera n. 10813 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



*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:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o principali rischi, generati o subiti 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 ed 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 TIM S.p.A. e della TIM S.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.
- per le seguenti società, TIM S.p.A. e TIM S.A., 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 da remoto 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 2022 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo TIM non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Torino, 30 marzo 2023

EY S.p.A.

Ettore Abate  
(Revisore Legale)

