



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Linea Guida in Pillole

Gruppo TIM

Luglio 2026



INDICE

1. Perchè questa policy	3
2. Gli obiettivi che ci siamo dati	3
3. A chi si rivolge e dove si applica	3
4. Chi sono i responsabili dell'attuazione	4
5. Il Quadro normativo a cui facciamo riferimento	5
6. I principali contenuti della Policy	6
7. Come la sostenibilità è integrata nell'Intelligenza Artificiale	8
8. Parole Chiave.....	9



1. Perché questa policy

L'Intelligenza Artificiale (IA) è sempre più presente nella vita delle persone e nei processi aziendali, rappresentando un fattore chiave di innovazione e trasformazione digitale. In qualità di leader dell'innovazione digitale nei Paesi in cui opera, il Gruppo TIM intende cogliere le opportunità offerte dall'IA per ottimizzare la propria operatività, migliorare i servizi e contribuire allo sviluppo del contesto economico e sociale.

Al tempo stesso, TIM è consapevole dei potenziali rischi di natura etica, giuridica e sociale connessi all'uso e allo sviluppo dei Sistemi di IA. Per questo ha adottato le Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale, che definiscono un quadro di riferimento chiaro per garantire che l'IA sia utilizzata in modo etico, equo e responsabile, nel rispetto dei diritti fondamentali delle persone, delle normative vigenti e dei valori espressi nel Codice Etico e di Condotta di Gruppo, in coerenza con le disposizioni dell'AI Act.

2. Gli obiettivi che ci siamo dati

Le Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale sono state adottate per accompagnare l'evoluzione tecnologica del Gruppo TIM con un approccio strutturato e responsabile, capace di tradurre i principi etici in comportamenti concreti.

In particolare, le Linee Guida mirano a:

- definire i principi etici che guidano lo sviluppo, l'uso e l'acquisto dei Sistemi di IA nel Gruppo TIM;
- fornire un quadro normativo di riferimento a livello aziendale;
- descrivere ruoli, responsabilità e presidi organizzativi dedicati alla governance dell'IA;
- assicurare che l'adozione dell'IA avvenga nell'interesse della Società e dei suoi stakeholder, garantendo sicurezza, affidabilità e tutela dei diritti.

3. A chi si rivolge e dove si applica

Le Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale si applicano alle Società italiane ed estere del Gruppo TIM – per quest'ultime “quadro di riferimento” – e, nello specifico ad un perimetro



ampio e trasversale di soggetti che, a diverso titolo, sono coinvolti nello sviluppo, nell'uso o nell'acquisto di Sistemi di IA, quali ("Destinatari"):

- i dipendenti
- i componenti degli organi sociali
- il management
- i collaboratori esterni
- i terzi che intrattengono rapporti d'affari con il Gruppo, laddove previsto dal sistema procedurale aziendale.

Le Linee Guida si applicano a tutte le attività che comportano **lo sviluppo, l'utilizzo o l'acquisto** di Sistemi di Intelligenza Artificiale, indipendentemente dalla funzione aziendale coinvolta, dal contesto operativo o dalla tipologia di soluzione adottata.

Le Linee Guida costituiscono pertanto un riferimento comune e vincolante per orientare i comportamenti dei destinatari e assicurare che l'adozione dell'IA avvenga in modo coerente con le normative applicabili, le procedure interne e i valori del Gruppo TIM, prevenendo rischi di natura etica, giuridica e reputazionale.

4. Chi sono i responsabili dell'attuazione

Al fine di garantire la corretta applicazione dell'IA nei propri processi interni, TIM ha implementato un modello di governance funzionale allo sviluppo di una proficua sinergia tra gli organi e le funzioni coinvolte nel processo di gestione dell'IA e alla chiara e predeterminata ripartizione dei ruoli e delle responsabilità nel governo dell'IA.

- Il **Consiglio di Amministrazione** esercita un ruolo di indirizzo strategico, dimostrando leadership e impegno sui temi dell'Intelligenza Artificiale. In particolare, approva le Linee Guida e riceve un'informativa periodica, almeno semestrale, sulle principali attività svolte in ambito IA, assicurando che la strategia del Gruppo sia coerente con i principi etici e normativi adottati.
- Il Comitato di Gruppo per l'Intelligenza Artificiale, coordinato dalla funzione Chief Strategy, Business Development & Wholebuy Office e presieduto dall'Amministratore Delegato, rappresenta il fulcro della governance operativa dell'IA. Il Comitato definisce la strategia aziendale per l'adozione dei Sistemi di IA, individua i casi d'uso in linea con le



priorità del Gruppo, indirizza le scelte architetture e assicura che le soluzioni adottate siano conformi alla normativa vigente e coerenti con il Codice Etico e di Condotta. Il Comitato valuta, inoltre, periodicamente l'attualità e l'applicabilità delle Linee Guida, promuovendone l'eventuale aggiornamento.

- Il Comitato per il Controllo e i Rischi svolge compiti istruttori, consultivi e propositivi a supporto del Consiglio di Amministrazione. Il Comitato riceve aggiornamenti sui progetti di IA e sul loro stato di avanzamento, vigila sull'attuazione delle Linee Guida e contribuisce al presidio del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi in relazione ai Sistemi di IA.
- Le **Funzioni Specialistiche**, infine, forniscono supporto tecnico, normativo ed etico alle iniziative di IA, contribuendo all'applicazione del framework etico, alla valutazione dei rischi e all'attuazione delle decisioni assunte dagli organi di governance.

5. Il Quadro normativo a cui facciamo riferimento

Le Linee Guida si fondano su un **quadro normativo articolato**, che comprende **riferimenti europei e internazionali in materia di diritti fondamentali, protezione dei dati personali, etica dell'IA e sicurezza**, tra cui:

- Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea
- Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonized rules on artificial intelligence and amending Regulations (EC) No 300/2008, (EU) No 167/2013, (EU) No 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 and (EU) 2019/2144 and Directives 2014/90/EU, (EU) 2016/797 and (EU) 2020/1828 (Artificial Intelligence Act) Text with EA relevance (c.d. AI Act)
- Linea Guida della Commissione Europea del 25 novembre 2021 Ethics By Design and Ethics of Use Approaches for Artificial Intelligence
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (c.d. GDPR)



- Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 luglio 2002 relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (c.d. e-Privacy)
- Raccomandazioni UNESCO "Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence"
- GSMA-"The AI Ethics Playbook Implementing ethical principles into everyday business"
- Council of Europe Framework Convention on Artificial Intelligence and Human Rights, Democracy and the Rule of Law

A livello interno, le Linee Guida sono coerenti con il Codice Etico e di Condotta di Gruppo, il Modello Organizzativo 231 e le policy e procedure aziendali in materia di sicurezza delle informazioni, compliance ICT e protezione dei dati personali.

6. I principali contenuti della Policy

Le Linee Guida definiscono i **principi etici** e i **comportamenti da adottare** per lo sviluppo, l'uso e l'acquisto dei Sistemi di IA all'interno del Gruppo TIM.

L'approccio del Gruppo TIM nell'uso e nello sviluppo dell'IA è fondato su principi quali la centralità e la supervisione umana, la tutela dei diritti fondamentali, l'eguaglianza e la non discriminazione, la trasparenza e la chiarezza delle logiche di funzionamento, il rispetto della protezione dei dati personali, la responsabilità, la sostenibilità, la solidità e la sicurezza delle soluzioni adottate, nonché la cooperazione con partner e stakeholder.

In coerenza con tali principi, le Linee Guida individuano **specifici comportamenti da adottare nell'uso dei Sistemi di IA**, che devono avvenire nel rispetto delle normative, garantendo, tra l'altro, la trasparenza verso gli interessati e la tutela della privacy. Analoghi presidi sono previsti per l'utilizzo e lo sviluppo dei Sistemi di IA, che devono garantire adeguati livelli di sicurezza informatica, adottare un approccio Ethics by Design e Dynamic Ethics, escludere pratiche vietate e prevedere misure correttive in caso di criticità.

Al fine di identificare, prevenire e mitigare i rischi connessi all'utilizzo dei Sistemi di IA, il Gruppo adotta un approccio preventivo e risk-based che prevede la classificazione e la valutazione preliminare dei sistemi e dei relativi use case in relazione ai requisiti dell'EU AI Act. Nell'ambito del framework Enterprise Risk Management, tale valutazione consente di individuare il livello di rischio regolamentare e di identificare tempestivamente i relativi profili



di rischio, considerando, oltre agli aspetti di compliance, anche i potenziali impatti economici, operativi, reputazionali, etici, sociali e di sostenibilità, inclusi quelli relativi alla tutela dei diritti fondamentali, all'equità e alla non discriminazione, promuovendo un approccio integrato e responsabile alla governance dell'Intelligenza Artificiale. La valutazione prosegue anche successivamente al rilascio dei sistemi di IA attraverso verifiche periodiche volte a monitorarne le prestazioni, anche sotto il profilo dell'equità e della non discriminazione, e a individuare e correggere tempestivamente eventuali anomalie o bias.

In particolare, le Linee Guida mirano a garantire **un'adeguata supervisione umana** nell'utilizzo dei Sistemi di IA e sulle decisioni critiche, per consentire un rapido e opportuno intervento (**human-in-the-loop**). Le Linee Guida, inoltre, stabiliscono il divieto di sviluppare, implementare o utilizzare sistemi di intelligenza artificiale vietati dall'AI Act dell'Unione europea, inclusi quelli che adottano comportamenti manipolatori, sfruttano le vulnerabilità delle persone, effettuano valutazioni sociali (social scoring) o svolgono attività di sorveglianza biometrica non autorizzata. In tale contesto, sono definiti i Principi di Comportamento a cui ciascuno dei Destinatari è tenuto ad attenersi nell'uso, nello sviluppo e nell'acquisto di Sistemi di IA, con il supporto delle Funzioni Specialistiche.

In aggiunta, le Linee Guida disciplinano meccanismi per individuare e correggere la deriva o il degrado di tali Sistemi nel tempo, prevedendo un sistema di monitoraggio delle performance dei modelli, utile a intercettare la necessità di apporre interventi preventivi al fine di garantire un corretto funzionamento degli stessi.

Le Linee Guida disciplinano, inoltre, l'acquisto dei Sistemi di IA, richiedendo la verifica della conformità normativa e della catena di fornitura ed il rispetto delle procedure interne. e la valutazione di criteri di sostenibilità nella selezione di sistemi di IA propri o di terzi, privilegiando modelli e infrastrutture tecnologiche progettati per ridurre il consumo di risorse e l'impronta ambientale lungo il loro ciclo di vita. Tali presidi si inseriscono in un approccio più ampio che integra il principio di sostenibilità, promuovendo l'adozione di tecnologie in grado di contribuire al benessere e al progresso della società, al rispetto dell'ambiente e all'uso responsabile delle risorse



Le Linee Guida prevedono infine specifici **obblighi di segnalazione** in caso di incidenti gravi, malfunzionamenti dei Sistemi di IA, risultati discriminatori o parziali, nonché situazioni che possano comportare rischi per la salute, la sicurezza o i diritti fondamentali delle persone. Le segnalazioni devono essere effettuate attraverso i canali e secondo le modalità definite dal sistema procedurale aziendale, che disciplina i flussi informativi interni e i presidi di controllo applicabili.

7. Come la sostenibilità è integrata nell'Intelligenza Artificiale

L'Intelligenza Artificiale rappresenta per TIM una leva tecnologica con molteplici opportunità, ma anche potenziali rischi e impatti che richiedono una governance consapevole, in particolare sotto il profilo sociale, etico e ambientale.

Da un lato, l'adozione dell'IA può contribuire a migliorare l'efficienza dei processi, la qualità dei servizi e la capacità di analisi e prevenzione, con effetti positivi in termini di affidabilità operativa e supporto alle decisioni.

Dall'altro, l'utilizzo di sistemi di IA può generare impatti negativi, se non adeguatamente presidiato, con effetti discriminatori o *bias* nei processi decisionali, rischi per i diritti e la dignità delle persone, mancanza di trasparenza e comprensibilità delle soluzioni adottate, nonché potenziali incrementi dei consumi energetici legati allo sviluppo e all'utilizzo di tecnologie ad alta intensità computazionale.

Le Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale intervengono su questi aspetti definendo criteri e regole per una gestione responsabile dell'IA, orientati a:

- prevenire e mitigare gli impatti connessi all'uso dei sistemi di IA;
- garantire il rispetto dei diritti fondamentali, della non discriminazione e della supervisione umana;
- assicurare trasparenza e controllo lungo l'intero ciclo di vita dei sistemi, nonché la chiarezza dei risultati e delle decisioni generati dall'intelligenza artificiale;
- garantire la tracciabilità e la comprensibilità dei risultati e/o delle decisioni dei Sistemi di IA per gli stakeholder direttamente e indirettamente interessati;



- garantire un utilizzo consapevole dell'IA, attraverso il monitoraggio continuo dei Sistemi di IA durante tutto il loro ciclo di vita, al fine di garantirne il corretto funzionamento, la sicurezza, la robustezza e l'allineamento ai principi etici adottati dal Gruppo TIM.

In questo modo, l'Intelligenza Artificiale viene integrata nei processi aziendali come tecnologia abilitante ma controllata, capace di generare valore e opportunità.

8. Parole Chiave

Di seguito le definizioni dei principali termini tecnici richiamati nel documento.

- **Sistema di Intelligenza Artificiale (Sistema di IA):** Sistema automatizzato, con livelli di autonomia variabili, in grado di generare output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali.
- **AI Act:** Regolamento europeo che stabilisce regole armonizzate per lo sviluppo, l'immissione sul mercato e l'uso dei Sistemi di Intelligenza Artificiale.
- **Ethics by Design:** Approccio che prevede l'integrazione dei principi etici fin dalle prime fasi di progettazione e sviluppo dei Sistemi di IA.