



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Linea Guida in Pillole

Gruppo TIM

Dicembre 2025



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	7
8. Parole Chiave.....	8



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:

- 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, inclusi **i processi di ideazione, progettazione e realizzazione di offerte, prodotti e servizi destinati ai clienti**.

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

L'attuazione delle Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale è supportata da un modello di governance strutturato, progettato per garantire una gestione coordinata, responsabile e conforme dell'IA all'interno del Gruppo TIM, con una chiara attribuzione di ruoli e responsabilità.

Il **Comitato di Gruppo per l'Intelligenza Artificiale**, 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 architetturali 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 **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 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. La **Funzione Transformation**, in ambito Chief Financial Office, supporta il Comitato per l'IA assicurando la raccolta e la sintesi delle iniziative, il coordinamento dei progetti trasversali, il monitoraggio degli obiettivi e la coerenza con il Piano di Trasformazione del Gruppo.

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 all'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, la 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 lo sviluppo dei Sistemi di IA, che deve seguire un approccio Ethics by Design e Dynamic Ethics, escludere pratiche vietate, garantire requisiti di sicurezza, robustezza e conformità e prevedere misure correttive in caso di criticità.

Le Linee Guida disciplinano, inoltre, **l'acquisto dei Sistemi di IA**, richiedendo la verifica della conformità normativa e della catena di fornitura, il rispetto delle procedure interne e l'adozione di soluzioni coerenti con gli obiettivi aziendali.



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 potenziali opportunità, ma anche rischi e impatti che richiedono un governo 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, quali 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 connessi all'uso dei sistemi di IA;
- garantire il rispetto dei diritti fondamentali, della non discriminazione e della supervisione umana;
- assicurare trasparenza, tracciabilità e controllo lungo l'intero ciclo di vita dei sistemi;
- promuovere un utilizzo consapevole dell'IA, attento anche agli impatti indiretti di natura ambientale, in un'ottica di equilibrio tra benefici operativi ed effetti sui consumi.

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.