



GRUPPO TIM
POLICY CRISIS MANAGEMENT

EMESSA DALLA FUNZIONE SECURITY
ABSTRACT

OTTOBRE 2020

Premessa

Il Gruppo TIM ha tra i suoi valori **fondanti la tutela delle risorse umane interne ed esterne al Gruppo, la salvaguardia del valore degli asset materiali e immateriali, propri e di terzi, la continuità nell'erogazione dei servizi di telecomunicazione.**

Questi valori sono affermati anche nel Codice Etico del Gruppo TIM, che indica i principi ispiratori dell'attività d'impresa, con riferimento ai principali stakeholder interni ed esterni, con i quali il Gruppo si trova quotidianamente ad interagire: dipendenti, clienti, azionisti, investitori, comunità, Istituzioni locali, nazionali e sovranazionali, fornitori, business partner.

La tutela delle risorse umane, materiali e immateriali si realizza anche nel gestire una varietà di **rischi c.d. "non competitivi"** a cui tali risorse sono esposte. Questi scenari di rischio sono in continua evoluzione e devono essere, per quanto possibile, "sterilizzati" mediante strategie e strumenti di mitigazione e gestione del rischio.

La rete di comunicazione è da sempre **un'infrastruttura strategica** per il Sistema-Paese; come tale, è interdipendente dalle altre infrastrutture critiche. I servizi di comunicazione sono considerati **servizi essenziali** nella gestione delle emergenze. Per questo motivo, il Gruppo TM è chiamato a far parte delle Unità di Crisi eventualmente attivate a livello istituzionale.

In particolare, 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), garantire la continuità e la qualità dei servizi di telecomunicazioni in situazioni emergenziali, ripristinare velocemente lo status quo ante dei processi e delle funzionalità delle infrastrutture, salvaguardare l'immagine e la reputazione aziendale, contribuire alla sostenibilità del Gruppo.

In questo contesto, per il Gruppo TIM è determinante predisporre e mantenere efficiente un Sistema di Crisis Management: prevenire uno stato di emergenza o crisi e, ove non possibile, gestirlo e superarlo contribuisce direttamente e indirettamente alla tutela del valore delle aziende del Gruppo e al rispetto di principi imprescindibili per il TIM.

Scopo e campo di applicazione

Il Sistema di Crisis Management è un essenziale strumento delle dinamiche organizzative che devono generarsi 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.

Il campo di applicazione è quindi circoscritto a quegli **eventi critici potenzialmente in grado di generare un'emergenza/crisi**, che presentano una significativa combinazione dei seguenti elementi:

- **GRAVITÀ** intesa come misura dei danni diretti e indiretti sugli asset del Gruppo;
- **INAPPLICABILITÀ** radicale ed estesa della routine di comportamento, per cui la gestione dell'evento non è riconducibile alle normali procedure operative;
- **PRESSIONE TEMPORALE**, che richiede decisioni ed azioni rapide ed in combinazione tra più organizzazioni.

Tra tutti i possibili scenari, alla cui gestione è destinata questa Policy, ve ne sono alcuni che, per

frequenza di accadimento e possibile impatto sull'operatività e sull'immagine del Gruppo, si possono preventivamente delineare. Questi scenari, anche se in modo non esclusivo, sono oggetto del Sistema di Crisis Management:

- **emergenze/crisi di difesa e protezione civile** (es: calamità naturali, incidenti di origine antropica o accidentale, attentati terroristici);
- **emergenze/crisi che coinvolgono i dipendenti e/o altre risorse all'estero** (es: calamità naturali, rapimenti, epidemie, pandemie, sabotaggi, guerre, terrorismo);
- **emergenze/crisi di sicurezza ICT**, determinate da guasti e malfunzionamenti significativi, anche indotti da azioni dolose (es: compromissione informatica di sistemi ICT, propagazione malware che causa blocchi ai sistemi I T e/o strumenti di Office Automation, attacchi DDOS).

Il Sistema di Crisis Management si attiva anche in occasione di grandi eventi organizzati dalle Istituzioni in Italia.

Questa Policy si applica alle Società del Gruppo TIM in Italia e all'estero.

Descrizione del Sistema e delle Responsabilità

Il Sistema di Crisis Management delinea il complesso delle azioni specifiche delle diverse fasi e **l'organizzazione straordinaria e provvisoria** che, limitatamente alla durata della gestione dell'emergenza, si sovrappone a quella ordinaria.

L'organizzazione d'emergenza ha carattere modulare e le metodologie e gli strumenti pianificati sono semplici e flessibili, in quanto devono essere immediatamente applicabili ad eventi imprevedibili e non prevenibili nelle loro caratteristiche specifiche, che accadono in contesti sempre diversi.

La pianificazione d'emergenza fornisce criteri ed indirizzi per la gestione degli eventi critici, **indipendentemente dall'estensione, dall'entità, dalla causa dei fenomeni e dal numero dei soggetti (interni ed esterni) coinvolti**. Le procedure e le istruzioni di Crisis Management usano un linguaggio semplice e una terminologia chiara, per consentire e favorire una comunicazione immediata ed un'efficiente collaborazione tra tutte le Funzioni aziendali coinvolte nella gestione e nel superamento dell'emergenza/crisi.

Il Sistema di Crisis Management ha tre fondamenti:

- una **FORMAZIONE** adeguata;
- un **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE** specifico;
- un **QUADRO NORMATIVO** composto da specifiche diverse tipologie di eventi critici, emergenze/crisi.

Formazione

La consapevolezza che la preparazione e l'allenamento delle risorse umane sono gli elementi determinanti per superare con successo un'emergenza è alla base del Sistema di Crisis Management.

La formazione e l'addestramento delle risorse umane, che svolgono un ruolo nella gestione emergenziale, sono finalizzati a sviluppare, all'interno del Gruppo TIM, **la cultura di prevenzione dei rischi e di tutela delle risorse aziendali e a condividere e consolidare le best practices di risposta alle diverse tipologie di emergenze/crisi**.

A tal fine, si organizzano periodicamente **interventi di sensibilizzazione e di aggiornamento** tra le Funzioni coinvolte nella gestione e, autonomamente o in accordo con le Istituzioni preposte alla gestione delle emergenze/crisi, specifiche esercitazioni, ipotizzando, di volta in volta, scenari tematici diversi, per verificare il mantenimento di uno stato di readiness (di preparazione, prontezza e rapidità) delle strutture aziendali da attivare per il superamento di uno stato emergenziale.

La responsabilità del mantenimento di uno stato di readiness è in capo alle singole Funzioni, chiamate a diverso titolo, a gestire l'emergenza/crisi, che devono garantire la piena efficacia ed efficienza dei processi e degli strumenti a loro disposizione ed attuare quanto previsto dalle singole procedure ed istruzioni.

Modello di organizzazione: ruoli, responsabilità e strumenti

La gestione delle crisi si attua in base ad un sistema di governance prestabilito, che garantisce la capacità di assumere decisioni adeguate e tempestive, adottando contromisure fisiche logiche e organizzative idonee a contrastare e superare, nel più breve tempo possibile, l'emergenza/crisi. E' stato delineato pertanto un **modello di organizzazione** articolato o su:

- un **Crisis Management Committee**, che stabilisce le strategie di gestione dell'emergenza/crisi;
- gli **Operational Crisis Team**, preposti al coordinamento operativo delle attività di gestione delle diverse tipologie di eventi critici;
- il **Rappresentante aziendale** presso gli Organi Istituzionali;
- gli **strumenti** di gestione.

Quadro normativo

E' indispensabile affrontare i diversi scenari emergenziali con un articolato approccio procedurale, basato prevalentemente sull'impiego di strumenti gestionali tipicamente informatizzati, che suggeriscano, con immediatezza, le sequenze procedurali per l'utilizzo di tutte le risorse umane, tecnologiche e strumentali atte a contrastare, gestire e superare la congiuntura negativa.

Fasi temporali di gestione

Le fasi del sistema di gestione sono:

- **pianificazione**, che si svolge nel tempo ordinario, detto anche tempo di pace;
- **pre-emergenza/crisi**, dal verificarsi dell'evento critico fino alla sua eventuale escalation in emergenza/crisi;
- **emergenza/crisi**, il periodo nel quale sono attivate l'organizzazione e le procedure straordinarie;
- **post-emergenza/crisi**, dopo il completo superamento degli eventi e quindi la chiusura dell'emergenza/crisi e il ripristino dello status quo ante.

E' opportuno evidenziare che, nelle diverse fasi di gestione, la necessaria **flessibilità del Sistema** di Crisis Management consente alle Funzioni aziendali competenti di decidere, di volta in volta – in funzione della tipologia dell'evento, dell'estensione territoriale, del livello gravità, delle richieste delle Istituzioni - la **configurazione organizzativa e i presidi operativi** più efficaci per il contrasto e il superamento degli eventi (es: semplice vigilanza, presidio operativo sul territorio, attivazione di uno o più OCT, attivazione del CMC).

- *Feedback*
- *Debriefing*
- *Learning*
- *Consuntivazione*
- *Rendicontazione*



- *Prevenzione*
- *Analisi*
- *Formazione*
- *Esercitazioni*
- *Procedure*
- *Comunicazione*

- *Risposta*
- *Gestione*
- *Recovery*

- *Preparazione*
- *Segnalazione*
- *Allertamento*