

SASB (Sustainability  
Accounting  
Standards  
Board)  
Report 2021

## Indice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Nota metodologica .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Impatto ambientale delle attività operative .....</b>                | <b>4</b>  |
| <b>Data privacy.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Data security .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>Gestione del fine vita del prodotto.....</b>                         | <b>18</b> |
| <b>Condotta concorrenziale e open internet .....</b>                    | <b>20</b> |
| <b>Gestione dei rischi sistemici da interruzioni tecnologiche .....</b> | <b>29</b> |
| <b>SASB Index.....</b>  | <b>42</b> |

# NOTA METODOLOGICA

Il presente report (“il report”) è stato redatto secondo lo standard SASB<sup>1</sup>, osservando i principi del settore “Telecommunication services” (TC-TL è il codice di classificazione SASB, secondo la versione dell’ottobre 2018); l’indice si trova a pagina 41 del report.

Lo standard SASB risponde alle richieste degli stakeholder, in particolare gl’investitori, che lo considerano una componente importante nella divulgazione delle informazioni ESG (*Environmental, Social, and Governance*) di una società; il report costituisce una relazione distinta dal bilancio di sostenibilità.

Il report si riferisce all’anno finanziario 2021 (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021) e - per il confronto - include anche le informazioni riguardanti gli anni 2020 e 2019, quando disponibili.

I dati e le informazioni del report concernono la Business Unit (BU) Domestic - che comprende TIM S.p.A. ed altre dodici società con almeno 30 dipendenti<sup>2</sup>, controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2021 - e la BU Brasile; in generale, all’inizio di ogni capitolo e/o paragrafo, è specificato il perimetro di riferimento. Tale limite non inficia la comprensione dell’andamento delle attività del Gruppo TIM, con i relativi risultati ed impatti.

Il report si fonda su di un sistema di indicatori (KPI - *Key Performance Indicators*) che misurano la performance aziendale ed il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti per le aree su cui l’Azienda produce gl’impatti rilevanti.

Per il controllo interno dei contenuti presentati, il Gruppo TIM ha predisposto un sistema che prevede:

- il supporto del BPC<sup>3</sup>, attivo per alcune categorie di KPI (quali quelli ambientali), volto a garantire la corretta risalita e rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario;

In termini di controllo esterno, il report SASB è stato sottoposto ad un esame limitato (“*limited assurance engagement*”), in conformità al principio dell’“*International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 aggiornato)*”, da parte di Ernst & Young S.p.A., società di revisione del Gruppo, la cui relazione è disponibile nel presente report.

Per commenti, richiesta di chiarimenti, opinioni e suggerimenti per il miglioramento delle attività del Gruppo TIM incluse in questo report, si può scrivere al seguente indirizzo email: [GroupSustainability@telecomitalia.it](mailto:GroupSustainability@telecomitalia.it).

---

<sup>1</sup> Sustainability Accounting Standards Board.

<sup>2</sup> Fibercop, Noovle, Olivetti, Telecom Italia San Marino, Telecom Italia Sparkle e due delle sue controllate, ovvero TI Sparkle Grecia e TI Sparkle Turchia, Telecontact Center, Telefonia Mobile Sammarinese (che ha meno di trenta dipendenti), Telecom Italia Trust Technologies, Telsy, TIM Retail.

<sup>3</sup> BPC, acronimo di SAP Business Planning and Consolidation, utilizza la stessa piattaforma del reporting finanziario e controllo.

# Impatto ambientale delle attività operative

[SASB TC-TL-130a.1] (1) Energia totale consumata, (2) percentuale di energia elettrica prelevata da rete elettrica, (3) percentuale di energia da fonti rinnovabili.

[SASB TC-TL-130a.1.1] La Società deve indicare (1) la quantità totale di energia consumata come numero aggregato, in gigajoule (GJ).

## BU Domestic e BU Brasile

I consumi di energia del Gruppo sono suddivisi in consumi per riscaldamento, autotrazione ed energia elettrica (acquistata e prodotta).

Nel 2021 il Gruppo ha consumato complessivamente 8.493.465 GJ di energia [SASB TC-TL-130a.1.1].

L'energia da fonti rinnovabili è stata il 49% di tutta l'energia consumata dal Gruppo [SASB TC-TL-130a.1.3]. Nel 2021 in Italia sono state acquistate garanzie d'origine a copertura di 525 GWh.

L'energia prelevata da rete costituisce il 76% di tutta l'energia consumata da TIM [SASB TC-TL-130a.1.2].

|  | 2019                 | 2020                 | 2021                 | 2021 su 2020 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| Totale energia per riscaldamento                         | 295.853.882          | 168.967.647          | 150.724.567          | (11%)        |
| Totale energia per autotrazione                          | 595.970.899          | 461.813.026          | 444.899.827          | (4%)         |
| Totale energia elettrica acquistata da fonti miste       | 5.803.784.086        | 5.032.817.134        | 3.184.671.649        | (37%)        |
| Totale energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili | 1.847.575.746        | 1.954.655.250        | 3.298.629.369        | 69%          |
| Energia autoprodotta da fonti rinnovabili                | 429.688.649          | 405.331.636          | 885.365.449          | 118%         |
| Energia utile generata da gruppi elettrogeni             | 55.200.838           | 23.098.381           | 9.988.027            | (57%)        |
| Energia utile generata per cogenerazione                 | 458.354.272          | 499.447.433          | 519.185.689          | 4%           |
| <b>Totale energia consumata Gruppo (MJ)</b>              | <b>9.486.428.371</b> | <b>8.546.130.507</b> | <b>8.493.464.577</b> | <b>(1%)</b>  |

### Riscaldamento

I dati evidenziano nel 2021 una progressiva riduzione rispetto agli anni precedenti, da attribuire principalmente ad azioni di razionalizzazione immobiliare unitamente alla estensione del lavoro agile domiciliare a tutte le funzioni e per tutto il perdurare dello stato di emergenza per Covid-19. In Brasile, in considerazione delle particolari condizioni climatiche durante tutto l'anno, non si fa ricorso al riscaldamento degli ambienti.

Rispetto al 2020, i consumi di energia per riscaldamento sono diminuiti nel 2021 di 18.187.922 MJ.

### Autotrazione

I dati qui riportati riguardano tutti i veicoli del Gruppo (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri/venditori), sia in affitto sia di proprietà. Solo per utilizzi significativi e con caratteristiche di continuità d'uso sono compresi i veicoli di proprietà o in uso alla forza vendita di TIM in Brasile ed i relativi consumi e percorrenze. In generale, i consumi energetici per autotrazione sono in progressiva diminuzione grazie alle azioni di razionalizzazione della flotta e al contenimento degli spostamenti.

### Uso di combustibili per l'autoproduzione di energia elettrica

Parte dell'energia elettrica necessaria a soddisfare il fabbisogno di TIM è autoprodotta utilizzando gli impianti di tri-generazione ed i gruppi elettrogeni. Questi ultimi, alimentati a gasolio, garantiscono non soltanto la continuità dell'operatività di TIM in caso di interruzione della fornitura di energia elettrica dalla rete, ma anche la possibilità di operare gli impianti laddove l'allacciamento alla rete elettrica non sia possibile o in caso di particolari necessità o emergenze.

Gli impianti di tri-generazione sono invece alimentati a metano e permettono di utilizzare il calore disperso sia per riscaldare sia per raffreddare gli ambienti. L'energia termica è trasformata in energia frigorifera mediante i refrigeratori ad assorbimento, riducendo in questo modo l'utilizzo di gruppi frigoriferi convenzionali e il conseguente consumo di energia elettrica. Al momento sono utilizzati solo in Italia.

Il consumo di metano per tri-generazione vede un aumento del 5% nel 2021 rispetto al 2020 e dell'11% rispetto all'anno precedente, essendo corrispondentemente aumentata l'energia elettrica prodotta. Il consumo di gasolio del Gruppo vede variazioni (-17% su 2020, -84% su 2019) in corrispondenza della contrazione degli immobili occupati. Nel 2021 il consumo complessivo di combustibili per autoproduzione di energia elettrica è leggermente aumentato rispetto al 2020 (+5%) e si attesta sui consumi del 2019 con uno scostamento di 2 punti percentuali.

### *Eco-efficienza*

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). Sono 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 delle 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 e non sono utilizzati i combustibili per il riscaldamento date le particolari condizioni climatiche.

Nel 2021 il valore dell'indicatore calcolato per la BU Domestic è risultato pari a 25.768 bit/joule, in crescita di oltre il 24,79 % rispetto al 2020 e del 90,43 % rispetto al 2019<sup>4</sup>. Questo è il risultato di un sostanziale aumento del traffico dati, a politiche di contenimento dei consumi e all'effetto del Covid-19 su queste due componenti.

Anche l'indicatore di eco-efficienza calcolato in Brasile mostra un continuo miglioramento: nel 2021 è cresciuto significativamente del 19,35 % rispetto al 2020 e del 270,74 % rispetto al 2019.

---

<sup>4</sup> I dati utilizzati nel calcolo dell'indicatore sono relativi alle sole società italiane del Gruppo, ovvero sono esclusi dal perimetro Domestic, TI Sparkle Grecia e TI Sparkle Turchia.

# Data privacy

[SASB TC-TL-220a.1] Descrizione delle politiche e delle pratiche relative alla pubblicità comportamentale ed alla privacy dei clienti.

[SASB TC-TL-220a.1.1] La società deve descrivere la natura, l'ambito e l'attuazione delle proprie politiche e pratiche relative alla privacy dei clienti, con un focus specifico su come affronta la raccolta, l'utilizzo e la conservazione delle informazioni sui clienti.

[SASB TC-TL-220a.1.1.1] Le informazioni sui clienti includono le informazioni che riguardano gli attributi o le azioni di un cliente, inclusi, a titolo esemplificativo, gli estratti conto, le registrazioni delle transazioni, le registrazioni delle comunicazioni, il contenuto delle comunicazioni, i dati demografici, i dati comportamentali, i dati sulla posizione e/o le informazioni di identificazione personale (PII).

## BU Domestic

Il rispetto della normativa privacy è una priorità per TIM, che si è dotata sin dal 2003 di un modello organizzativo articolato, in grado di presidiare la corretta applicazione di tale normativa a livello di Gruppo. Le funzioni aziendali sono impegnate ad assicurare il corretto trattamento dei dati personali degli interessati, tra cui i clienti ed i dipendenti, nello svolgimento delle attività d'impresa.

A maggio 2018 è stata costituita la funzione del *Data Protection Officer*, avente a livello di Gruppo TIM le funzioni di controllo, consultive, formative ed informative relativamente all'applicazione della normativa privacy, in conformità alle specifiche disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, riguardante la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. "General Data Protection Regulation" o GDPR), applicabile in Italia e negli altri Paesi dell'Unione Europea a decorrere dal 25 maggio 2018.

Il GDPR è infatti la fonte primaria del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali applicabile in Italia ed il Codice privacy (D.Lgs. 196/2003, come profondamente modificato dal D.Lgs. 101/2018), ha ormai la funzione di contenere le disposizioni nazionali di completamento a quelle del GDPR.

Il recepimento delle disposizioni di legge e delle indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali è assicurato tramite il costante aggiornamento delle normative e policy di Gruppo. Tra queste è particolarmente significativo il "Sistema delle regole per l'applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali nel Gruppo TIM" (Sistema delle regole), che definisce le disposizioni e le indicazioni operative per ogni adempimento d'interesse.

Già nel corso del 2018 il Sistema delle regole è stato profondamente rivisto in funzione dell'applicazione del GDPR; nel 2019, 2020 e 2021 il Sistema delle regole è stato ulteriormente aggiornato in riferimento all'evoluzione normativa, in particolare in relazione al Decreto Legislativo 101/2018 di adeguamento del Codice privacy al GDPR ed alle ulteriori disposizioni di legge ed ai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali susseguitesi nel corso degli ultimi tre anni. Nel 2021 l'aggiornamento del Sistema delle regole ha riguardato, tra l'altro, la tematica del trasferimento dei dati personali a soggetti (es. controparti contrattuali delle società del Gruppo TIM) stabiliti all'estero, alla luce della Decisione UE 2021/914 della Commissione Europea del 4 giugno 2021 recante le nuove "clausole contrattuali tipo" a norma GDPR, che costituiscono uno degli strumenti da utilizzare per il trasferimento di dati personali verso i Paesi terzi extra UE che non offrono un adeguato livello di protezione dei dati personali.

In continuità con l'attività svolta nel 2020, la Funzione Privacy di TIM S.p.A. è intervenuta in relazione al trattamento dei dati dei dipendenti ed alle altre categorie di interessati nell'ambito dell'emergenza epidemiologica Covid-19; in particolare, ha provveduto a:

- fornire il supporto alle funzioni aziendali, ai fini della corretta interpretazione ed applicazione - in TIM e nelle società del Gruppo - delle disposizioni del Decreto-Legge n. 127 del 21 settembre 2021, che disciplina l'impiego delle certificazioni verdi COVID-19 ("green pass") e ha esteso - anche ai datori di lavoro nel settore privato - l'obbligo di verifica del *green pass* dei dipendenti, fornitori, visitatori o soggetti autorizzati ad accedere nelle sedi del Gruppo TIM per svolgere un'attività lavorativa;
- redigere un'informativa *ad hoc* sul trattamento dei dati personali, ai fini dell'impiego del *green pass* per gli interessati che accedono a vario titolo alle sedi lavorative di TIM e delle società del Gruppo che hanno adottato il Regolamento di TIM, e a fornire il supporto alle restanti società del Gruppo che hanno redatto un proprio regolamento per la redazione della propria informativa;
- integrare i contratti con gli istituti di vigilanza, in merito all'attività di verifica del *green pass*, con il conseguente aggiornamento delle istruzioni previste con la nomina a Responsabile del trattamento di detti Istituti.

Inoltre, nel corso del 2021, TIM ha assicurato l'attuazione delle azioni di miglioramento identificate nel corso del 2020 sui processi di telemarketing - dal punto di vista procedurale, tecnico/informatico e del versante dei controlli interni - finalizzate a migliorare ulteriormente le proprie attività di vendita nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali ed in attuazione delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

In questo scenario, s'inquadra l'attività di formazione tenuta dalla Funzione Privacy di TIM S.p.A. che, nel corso del primo semestre del 2021, è stata focalizzata sul personale dei fornitori dei servizi di *customer care* dedicati alla clientela *consumer* e *business* di TIM. L'attività formativa, realizzata tramite collegamenti in videoconferenza per i noti vincoli imposti dal Covid-19, ha riguardato gli adempimenti di carattere generale previsti dal GDPR e, soprattutto, le regole e le istruzioni definite da TIM in conformità alla normativa vigente in materia di contattabilità commerciale, evasione delle richieste di clienti/prospect<sup>1</sup> relative all'esercizio dei diritti privacy, e di rilevazione e gestione dei *data breach*. Sono stati realizzati dieci interventi formativi, che hanno visto la partecipazione di circa 165 persone.

<sup>1</sup> 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.

Nel secondo semestre del 2021 è stato erogato anche un corso di formazione al personale TIM che si occupa della Gestione Risorse Umane, riguardante i seguenti temi: analisi dei fondamentali principi e ruoli privacy e, particolarmente, la disamina dei diritti riconosciuti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e le regole per la corretta evasione delle richieste di esercizio dei diritti privacy formulate da dipendenti o ex dipendenti TIM. Si sono tenuti quattro incontri formativi, tramite collegamenti in videoconferenza, a cui hanno partecipato 105 dipendenti.

[SASB TC-TL-220a.1.2] La società deve descrivere il "ciclo di vita" delle informazioni (ossia raccolta, utilizzo, conservazione, elaborazione, divulgazione e distruzione delle informazioni) ed il modo in cui le pratiche di trattamento delle informazioni - in ciascuna fase - possono influire sulla privacy delle persone.

[SASB TC-TL-220a.1.2.2] Per quanto riguarda l'utilizzo dei dati, può essere rilevante per la società discutere quali dati o tipi di dati utilizza internamente ed in quali circostanze condivide, vende, affitta o distribuisce in altro modo i dati o le informazioni a terzi.

I dati personali, intesi ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 (cd. GDPR) come qualsiasi dato riferito ad una persona fisica identificata o identificabile, devono essere trattati in modo lecito e secondo correttezza, conservati in modo accurato, aggiornati e non devono essere eccessivi o conservati per un periodo più lungo del necessario. Pertanto, i sistemi informativi devono essere configurati in modo da ridurre al minimo l'uso dei dati personali.

L'“interessato” (qualsiasi persona fisica alla quale fanno riferimento i dati personali) deve ricevere le informazioni preliminari sulle finalità e le modalità del trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati personali deve avvenire in presenza di idonea base giuridica, quale in particolare il preventivo consenso dell'interessato, l'esecuzione di un contratto o delle misure precontrattuali con l'interessato, l'adempimento degli obblighi imposti dalla legge, il perseguimento del legittimo interesse del Titolare (ad esempio, per quanto riguarda i trattamenti posti in essere per la prevenzione di morosità e frodi).

In particolare, il consenso dell'interessato è richiesto per le finalità di marketing diretto (es. invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, chiamate promozionali) e di profilazione individuale (che consente d'identificare, mediante elaborazioni elettroniche, i comportamenti e le abitudini degli interessati in modo - tra l'altro - da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse). Inoltre, il Garante per la protezione dei dati personali ha regolamentato la profilazione dei clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche, prevedendo le specifiche misure.

L'interessato ha il diritto di accedere ai propri dati personali, ottenere le informazioni sulle finalità e le modalità del trattamento ed esercitare gli ulteriori diritti previsti dalla normativa, tra cui il diritto di revocare il proprio consenso o richiedere la cancellazione dei propri dati, la cui conservazione non sia prevista per legge.

TIM ha emanato le specifiche procedure per garantire il rispetto della normativa vigente ed affrontare la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti. Le versioni aggiornate di queste procedure sono disponibili nella intranet del Gruppo.

[SASB TC-TL-220a.1.2.3] Per quanto riguarda la conservazione dei dati può essere rilevante per la società discutere quali dati o tipi di dati conserva, la durata della conservazione e le pratiche utilizzate per garantire che i dati siano archiviati in modo sicuro.

Per quanto riguarda la conservazione dei dati, i CSP (*Communications Service Provider*<sup>2</sup>) possono conservare i dati sul traffico per un periodo di sei mesi, al fine di affrontare le controversie sulla fatturazione ed i servizi agli abbonati. I CSP sono inoltre tenuti a conservare i dati sul traffico delle comunicazioni telefoniche ed elettroniche allo scopo di individuare e prevenire i reati. I termini di conservazione dei dati, per la prevenzione ed il perseguimento dei reati previsti dal D.Lgs. 196/2003 (il Codice Privacy) in materia di protezione dei dati personali, sono:

- a. 24 mesi per il traffico telefonico (fisso e mobile);
- b. 12 mesi per il traffico di comunicazioni elettroniche;
- c. 30 giorni per i tentativi di chiamata non riusciti.

Tuttavia, sulle misure urgenti antiterrorismo, la Legge n. 10/2017 ha esteso il periodo a 72 mesi per ciascuna categoria solo per specifici reati.

I dati di traffico devono essere conservati e controllati nel rispetto delle disposizioni generali emanate dal Garante per la protezione dei dati personali, che impone ai CSP di adottare rigorose misure di sicurezza.

Il Garante per la protezione dei dati personali regola anche la profilazione dei clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche. I CSP devono ottenere il consenso dell'interessato per la profilazione basata su dati personali individuali e dettagliati.

Per quanto riguarda le attività di marketing diretto, la regola generale è il sistema “opt-in”, cioè quella che prevede la raccolta del preventivo consenso dell'interessato. Tuttavia, il *Codice Privacy* consente anche il trattamento dei dati personali ottenuti dagli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, al fine di effettuare le chiamate telefoniche per le finalità commerciali tramite operatore. Tale trattamento è possibile nei confronti di qualsiasi soggetto (contraente o utente) che non abbia esercitato il proprio diritto di opposizione, inserendo i rispettivi numeri di telefono in un “registro di opt-out” pubblico, entrato in vigore il 1° febbraio 2011.

Infine, i CSP devono adottare le misure tecniche ed organizzative adeguate alla luce del rischio esistente, al fine di salvaguardare la sicurezza dei propri servizi ed adottare i provvedimenti necessari in caso di violazione dei dati personali. Tali provvedimenti devono proteggere i dati personali dal rischio della loro distruzione o

<sup>2</sup> Il termine comprende le aziende pubbliche e private che operano nei settori delle telecomunicazioni (fisso e wireless), internet, cavo, satellite e servizi gestiti.

perdita accidentale o illecita e dall'accesso non autorizzato ai dati o da operazioni di trattamento illegali o incoerenti con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti.

[SASB TC-TL-220a.1.3.] La società deve discutere il grado in cui le sue politiche e pratiche affrontano le questioni simili a quelle delineate nella "Guidance for Implementing the Privacy Provisions of the E-Government Act of 2002 (M-03-22)" dell'Office of Management and Budget degli Stati Uniti, compreso l'uso delle valutazioni dell'impatto sulla privacy (PIA).

Il *General Data Protection Regulation* (GDPR) rafforza il diritto dell'individuo alla protezione dei dati personali e richiede le modifiche significative in alcuni aspetti che introducono il principio di responsabilità: da un lato è concessa la maggiore flessibilità ed autonomia ai titolari ed ai responsabili nell'identificazione delle misure adeguate, con cui porre in essere gli adempimenti relativi al trattamento dei dati personali, dall'altro si richiede a tali soggetti di essere sempre in grado di dimostrare l'attuazione di dette misure in conformità alla normativa, pena l'applicazione di significative sanzioni. A titolo esemplificativo, si cita la valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati (PIA), nuovo strumento introdotto dal GDPR per aiutare a valutare il rischio per i diritti e le libertà delle persone interessate, connesso a particolari trattamenti dei dati personali (es. profilazione); prima di iniziare con tali trattamenti TIM ha emanato una specifica procedura per la gestione dei PIA.

[SASB TC-TL-220a.1.4.] La società deve discutere in che modo le sue politiche e pratiche, relative alla privacy delle informazioni sui clienti, affrontano la privacy dei bambini, che include almeno le disposizioni del *Children's Online Privacy Protection Act* (COPPA) degli Stati Uniti.

E' da premettere che lo "U.S. *Children's Online Privacy Protection Act*" (COPPA) non è applicabile nell'ambito dell'Unione Europea.

Il GDPR, all'art. 8, prevede le specifiche condizioni per il trattamento dei dati dei minori, in relazione all'offerta diretta di servizi della società dell'informazione (es. *app*): il trattamento è lecito con il consenso del minore che abbia compiuto i 16 anni; se il minore è di età inferiore ai 16 anni, tale trattamento è lecito solo se e nella misura in cui tale consenso sia stato prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale. Il *Codice Privacy* ha ridotto tale soglia a 14 anni di età.

[SASB TC-TL-220a.1.5.] L'ambito dell'informativa comprende la pubblicità sia di prima sia di terza parte.

I ricavi da pubblicità di TIM S.p.A. sono di tipo display, ovvero banner<sup>3</sup> sul sito TIMmail. L'*adserver* (server di annunci) della concessionaria *Websystem Sole 24 Ore* usa gli IP (*internet providers*) per fissare i target di una campagna: gli algoritmi IPGeolocation esaminano i trends nelle ricerche aggregate per dividere i gruppi di IP in blocchi di *location* previste ed integrare le informazioni risultanti con una serie di segnali e input di rete aggiuntivi. Nel 2021 i ricavi per TIM, derivanti da questo canale, sono ammontati a quasi euro 1,5 milioni<sup>4</sup>.

[SASB TC-TL-220a.1.6.] Per quanto riguarda la pubblicità comportamentale, la società può descrivere come gestisce i Principi di autoregolamentazione intersettoriali per la pubblicità comportamentale online.

Per quanto riguarda la pubblicità comportamentale (in particolare, i *Principi di autoregolamentazione intersettoriali per la pubblicità comportamentale online*), TIM rispetta i principi del GDPR vigente nell'Unione Europea. Tra l'altro, TIM:

- invia le informazioni preliminari all'"interessato" sulle finalità e le modalità del trattamento dei dati;
- per ottemperare al GDPR, ha emanato le specifiche procedure che garantiscono il rispetto delle normative e disciplinano la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti;
- richiede il preventivo consenso dell'"interessato", per il trattamento dei dati personali, salvo casi specifici (es. obblighi imposti dalla legge o da un contratto con l'interessato).

[SASB TC-TL-220a.1.6.7] Responsabilità: partecipazione ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

TIM SpA e le altre società della BU Domestic non sono iscritte ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

[SASB TC-TL-220a.2.] Numero di clienti le cui informazioni sono utilizzate per scopi secondari.

[SASB TC-TL-220a.2.1.] La società deve comunicare il numero di clienti unici le cui informazioni sono utilizzate per scopi secondari.

TIM S.p.A. utilizza i dati di natura commerciale della propria clientela previo consenso specifico dei clienti. Infatti, fatte salve le ipotesi previste dal GDPR (es. esecuzione di obblighi contrattuali con l'interessato), TIM S.p.A. tratta le informazioni per le finalità di marketing diretto e di profilazione individuale ai fini delle comunicazioni promozionali personalizzate con il consenso specifico della propria clientela (non vale il principio del silenzio assenso), secondo il principio di "opt-in": il cliente fornisce liberamente e preventivamente il proprio consenso, fermo restando che il cliente può opporsi a tali trattamenti sin da subito o successivamente.

TIM S.p.A. non cede o vende alcun tipo di informazione riguardante la propria clientela a Terzi, fatta eccezione la possibile comunicazione dei dati a società del Gruppo o a società partecipate per le proprie finalità commerciali, sulla base di un ulteriore consenso prestato liberamente dai clienti.

<sup>3</sup> Annuncio pubblicitario su una pagina web, collegata al sito dell'inserzionista tramite un link.

<sup>4</sup> Si rileva che, anche iper questo KPI, si applicano le policy e le procedure di Gruppo riguardanti il tema *privacy*.



TIM S.p.A. conserva le informazioni riguardanti la propria clientela, per il tempo necessario ad espletare le finalità dei trattamenti, come dettagliatamente riportate nelle informative sempre aggiornate contenute nel sito TIM.

[SASB TC-TL-220a.3] Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati alla privacy dei clienti.

[SASB TC-TL-220a.3.1.] La società deve indicare l'importo totale delle perdite monetarie sostenute durante il periodo di riferimento a seguito di procedimenti legali associati a incidenti relativi alla privacy dei clienti.

A seguire l'unico provvedimento adottato dal Garante per la protezione dei dati personali verso TIM S.p.A. nel 2020, considerato "material<sup>5</sup>". Negli ultimi tre anni, ci sono stati altri provvedimenti di alcune decine di migliaia di euro.

*Provvedimento correttivo e sanzionatorio nei confronti di TIM S.p.A. - (Provvedimento 7/2020) del 15 gennaio 2020.*

Il Provvedimento, emesso dal Garante per la protezione dei dati personali, riguarda essenzialmente le attività legate al telemarketing nei confronti della clientela *consumer*; ulteriori tematiche prese in considerazione riguardano la gestione di alcune applicazioni, il programma *TIM Party*, i *data breach*, la conservazione dei dati dei clienti OLO (*Other Licensed Operators*<sup>6</sup>). L'importo complessivo della sanzione, pari alla sanzione iniziale giacché TIM non ha fatto ricorso, è stato pari a euro 27,8 milioni. TIM ha pagato euro 13,9 milioni, avendo chiuso la controversia ai sensi della legislazione vigente in Italia mediante il pagamento, entro il termine di 30 giorni, dell'importo pari alla metà della sanzione comminata.

In ottemperanza al dispositivo del Garante, TIM 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.

Il Garante della Privacy, nell'ultimo triennio, non ha adottato alcun provvedimento o sanzione nei confronti delle altre dodici società della BU Domestic, sulle quali è stato svolto il processo di raccolta delle informazioni richieste dallo standard SASB.

[SASB TC-TL-220a.4.] (1) Numero di richieste d'informazioni sui clienti da parte delle forze dell'ordine, (2) numero di clienti le cui informazioni sono state richieste, (3) percentuale risultante nella divulgazione.

Nella tabella seguente si riportano le informazioni, circoscritte alle società della BU Domestic - incluse nell'analisi in esame - che hanno ricevuto le richieste in argomento da parte delle forze dell'ordine<sup>7</sup>. Le altre società della BU Domestic, anche in virtù del proprio *core business*, non hanno ricevuto le richieste suddette da parte delle forze dell'ordine.

---

<sup>5</sup> Si intende di valore superiore al milione di euro.

<sup>6</sup> Altri Operatori con licenza.

<sup>7</sup> *TIM Retail* risponde gerarchicamente alla funzione *Consumer* di TIM e, qualora ci fossero richieste da parte delle forze dell'ordine, *TIM Retail* si avvale del supporto di detta struttura.

| BU Domestic   | Descrizioni  |      |      |  |      |      |  |      |      |
|---|--|------|------|--|------|------|--|------|------|
|   | 1. Numero totale di richieste uniche di informazioni sui clienti, inclusi i contenuti del cliente e i dati non relativi ai contenuti, da parte del Governo o delle forze dell'ordine |      |      | 2. Numero totale di clienti unici le cui informazioni sono state richieste dal Governo o dalle forze dell'ordine*. |      |      | 3. % di richieste del Governo e delle forze dell'ordine che hanno portato alla comunicazione alla parte richiedente**. |      |      |
|   | 2021   | 2020 | 2019 | 2021   | 2020 | 2019 | 2021   | 2020 | 2019 |
| TIM S.p.A. (numeri in milioni)                        | ~3,1   | ~2,7 | ~1,6 | n.d.   | n.d. | n.d. | 100  | 100  | 100  |
| TI Sparkle S.p.A. (numeri in migliaia)                | ~35  | ~41  | ~39  | n.d.   | n.d. | n.d. | 100  | 100  | 100  |
| Telefonia Mobile Sammarinese S.p.A. (numeri in unità) | 10   | 1    | 3    | n.d.   | n.d. | n.d. | 100  | 100  | 100  |
| TI San Marino (numeri in unità)                       | 19   | 9    | 1    | n.d.   | n.d. | n.d. | 100  | 100  | 100  |
| Trust Technologis (numeri in unità)                   | 21   | 2    | —    | n.d.   | n.d. | n.d. | 100  | 100  | 100  |

\*Per motivi di riservatezza, il Gruppo TIM non effettua elaborazioni statistiche sui dati sensibili di cui al punto in oggetto.

\*\* TIM esamina e lavora tutte le richieste obbligatorie che provengono dalle competenti Autorità giudiziarie, anche se per alcune non può procedere in quanto non ha le relative informazioni (ad es., perché riguardano altri operatori di telecomunicazione).

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Le dodici società della BU Domestic seguono l'orientamento di TIM S.p.A., quando il proprio *core business* è assimilabile a quello di quest'ultima; diversamente, i KPI del topic "Data Privacy" non sono applicabili alle stesse.

Di seguito si riporta una sintesi di qualche azione messa in campo da alcune società che costituiscono la BU Domestic (delle dodici esaminate ai fini della rendicontazione secondo lo standard SASB), con i relativi indicatori, particolarmente in considerazione del Paese in cui operano e/o del proprio *core business*; ad es., il Gruppo TI Sparkle - che non opera nel mercato *consumer* - non tratta i dati personali di clienti persone fisiche, in quanto la propria clientela è costituita da persone giuridiche (in genere, operatori di telecomunicazioni e società multinazionali).

### FiberCop

[SASB TC-TL-220a.1] La società ha nominato un *Data Protection Officer* (DPO) per il Gruppo TIM, domiciliato presso TIM e contattabile inviando una e-mail alla casella del DPO di Gruppo. L'elenco aggiornato dei dati di contatto DPO è consultabile sul sito [www.fibercop.it](http://www.fibercop.it) - sezione *privacy*. È stato inoltre istituito un *Coordinamento Privacy* all'interno di FiberCop al quale spetta la responsabilità del presidio interno della normativa, del coordinamento e monitoraggio in materia di *privacy*, in collegamento adeguato con la Funzione *Privacy* di TIM ed il DPO del Gruppo TIM.

### Olivetti

[SASB TC-TL-220a.1] La società ha emanato le procedure che garantiscono il rispetto delle normative e permettono la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti (disponibili nella intranet del Gruppo). A valle della rivisitazione dei processi di telemarketing, avvenuta nel 2020, l'Azienda ha potenziato ed esteso i controlli interni su tali processi, in coerenza con le prescrizioni del Garante *privacy*. In considerazione di tali lavori, Olivetti ha aggiornato il Registro delle attività di trattamento dei dati personali, supportato da un apposito strumento informatico.

### Tele Contact Center (TCC)

[SASB TC-TL-220a.1] La Società, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati dei clienti di TIM, si adegua alle policy della Capogruppo. Nel 2021 TCC si è dotata di un proprio modello organizzativo che presidia l'applicazione del GDPR, del Codice *privacy* e delle policy di Gruppo, al fine di assicurare il corretto trattamento dei dati personali degli interessati, tra cui i clienti ed i dipendenti. TCC si avvale del *Coordinamento Privacy*, con la responsabilità del presidio interno della normativa, del coordinamento e monitoraggio sulla *privacy*, in collegamento funzionale con la Funzione *Privacy* di TIM ed il *Data Protection Office* del Gruppo TIM. In questo scenario, TCC ha realizzata l'attività di formazione in videoconferenza e *broadcasting* (messa in onda) - per i noti vincoli imposti dal Covid19 - che ha coinvolto tutto il personale operante nelle funzioni *Consumer*, *Small&Medium* e *Enterprise*. Il piano formativo ha riguardato sia gli adempimenti di carattere previsti dal GDPR sia le regole per la contattabilità commerciale definite da TIM. Sono stati realizzati 127 interventi formativi, ai quali hanno partecipato tutti i dipendenti di TCC; inoltre, è stata creata una videolezione fruibile in maniera individuale da tutti i dipendenti. A seguito degli incontri formativi, ogni operatore (*agent*) è stato invitato a compilare un questionario di apprendimento, al fine di monitorare l'efficacia della formazione. A fronte di 942 questionari compilati, il 91,6% degli operatori ha risposto esattamente ai quesiti indicati nel test di apprendimento.

Inoltre, con cadenza bimestrale, la Società effettua una *audit privacy* interna, con l'obiettivo di verificare la corretta applicazione del GDPR ed evitare sia il rischio di *churn*<sup>1</sup> sia l'insoddisfazione del cliente (anche in considerazione delle elevate sanzioni amministrative applicabili dall'Autorità Garante).

## Telefonia Mobile Sammarinese (TMS) e TIM San Marino

[SASB TC-TL-220a.1] Per il topic "Data Privacy", le normative di riferimento delle due società sono:

- il Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR), solo per i trattamenti che rientrano nell'ambito di applicazione dello stesso;
- la Legge 21 dicembre 2018 N. 171 della Repubblica di San Marino (Protezione delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali) che, in larga parte, ha recepito le disposizioni comunitarie con l'integrazione delle disposizioni specifiche per alcune fattispecie di trattamenti, in linea con quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy italiano), così come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

TMS e TIM San Marino si sono dotate di un manuale conforme allo schema *ISDP 10003:2018*<sup>2</sup> ed un articolato modello organizzativo in grado di presidiare la corretta applicazione delle disposizioni normative.

Le due società hanno nominato il proprio *Data Protection Officer*, avente le funzioni di verificare l'osservanza delle disposizioni di legge da parte di TMS, TIM San Marino e di tutti i soggetti coinvolti nei trattamenti dei dati personali.

TMS e TIM San Marino raccolgono le seguenti categorie di dati personali, con riferimento alla propria clientela:

- informazioni d'identificazione personale (dati anagrafici, partita IVA, COE<sup>3</sup>, ISS, che sostituisce il codice fiscale, ecc.);
- dati sul traffico telefonico.

Le policy delle due società sono state aggiornate nel 2020, con un riferimento particolare ai trattamenti dei dati dei dipendenti, in relazione all'emergenza epidemiologica Covid-19.

TMS e TIM San Marino effettuano il trattamento dei dati personali dei propri clienti principalmente per le finalità contrattuali e legali. Raccolgono il consenso dei clienti solo per i trattamenti dei dati che hanno come finalità l'attività di marketing attraverso le ricerche di mercato, la vendita diretta o l'invio di materiale promozionale e pubblicitario inerente ai prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto commerciale o per la cessione a terzi degli stessi dati per le finalità di marketing indiretto.

[SASB TC-TL-220a.1.3] Gli strumenti di valutazione del grado di rischio dei trattamenti, e di conseguenza le misure correttive da implementare a tutela dei diritti delle persone fisiche coinvolte, sono il *risk assessment* e la valutazione d'impatto. TMS e TIM San Marino hanno effettuato l'attività di *risk assessment* su tutti i trattamenti secondo lo schema *ISO 31000*<sup>4</sup>.

[SASB TC-TL-220a.1.4] Lo "U.S. Children's Online Privacy Protection Act" (COPPA) non è applicabile nell'ambito della Repubblica di San Marino.

In ogni caso i trattamenti di dati personali con riferimento ai minori di età inferiore ai 16 anni, per quanto riguarda i servizi della società dell'informazione, sono leciti solo e nella misura in cui sia prestato o autorizzato il consenso dal titolare della responsabilità genitoriale.

[SASB TC-TL-220a.1.5] TMS e TIM San Marino non effettuano campagne pubblicitarie per conto di soggetti terzi.

[SASB TC-TL-220a.1.6] Per quanto riguarda la pubblicità comportamentale (in particolare, i Principi di autoregolamentazione intersettoriali per la pubblicità comportamentale online), TMS e TIM San Marino rispettano i principi previsti dalla Legge 21 dicembre 2018 n° 171 della Repubblica di San Marino, nonché quelli previsti dal Regolamento (UE) n. 2016/679.

[SASB TC-TL-220a.1.6.7] TMS e TIM San Marino non sono iscritte ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

[SASB TC-TL-220a.2.1] e [SASB TC-TL-220a.2.2] TMS e TIM San Marino hanno emanato le procedure che garantiscono il rispetto delle normative e permettono la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati personali dei propri clienti. Anche in considerazione di tali lavori, è stato rivisto ed aggiornato il *Registro delle attività di trattamento dei dati personali*, supportato da un apposito strumento informatico, sia per migliorare ulteriormente la sua rispondenza alle disposizioni normative sia nell'ottica del suo utilizzo come catalogo di *compliance* aziendale.

<sup>1</sup> E' il tasso di abbandono dei clienti, vale a dire la percentuale di clienti che ha terminato l'utilizzo dei beni o servizi di un'azienda in un dato periodo di tempo.

<sup>2</sup> Certificazione per la valutazione di conformità al GDPR.

<sup>3</sup> Codice Operatore Economico.

<sup>4</sup> La norma "UNI ISO 31000 Gestione del rischio - Principi e linee guida" fornisce i principi e le linee guida generali per la gestione del rischio.

Infine, anche nel corso del 2021, TMS e TIM San Marino hanno continuato ad esercitare 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").

## TI Sparkle Grecia

[SASB TC-TL-220a.1.5] TI Sparkle Grecia non effettua campagne pubblicitarie tramite SMS a società terze e non ha realizzato ricavi dalla vendita di pubblicità profilata via SMS.

[SASB TC-TL-220a.1.6.7] TI Sparkle Grecia non è iscritta ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

## TI Sparkle Turchia

[SASB TC-TL-220a.1] La società raccoglie, elabora e protegge i dati personali nel rispetto sia del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), come società del Gruppo TIM, sia della legge turca sulla protezione di dati personali n. 6698 ("LPPD", quasi identico al GDPR). TI Sparkle Turchia ha emanato una propria policy, la quale definisce – nel rispetto delle disposizioni del GDPR e della LPPD – i principi concernenti sia la protezione dei dati sia il loro trattamento, focalizzati sui propri clienti, i potenziali clienti, gli utenti del sito web, i dipendenti, i candidati dipendenti, gli ex dipendenti, i visitatori, gli azionisti e gli amministratori; l'Azienda ha anche adottato tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie ad assicurare un livello di sicurezza adeguato. Oltre a rispettare le leggi ed i regolamenti locali, TI Sparkle Turchia è registrata nel "Data Controllers' Registry Information System" (VERBIS), il sistema informativo del registro dei titolari del trattamento, accessibile online, istituito e gestito dall'Autorità per la protezione dei dati personali.

In conformità all'articolo 5 della LPPD, TI Sparkle Turchia può trattare i dati personali senza il consenso dell'interessato quando:

- è espressamente previsto dalla legge o richiesto per l'adempimento di un obbligo di legge;
- è necessario il trattamento dei dati personali delle parti di un contratto, a condizione che sia direttamente correlato all'apertura o all'esecuzione del contratto;
- i dati personali sono resi anonimi ed utilizzati al solo fine di trasformare tali dati in forma anonima;
- il trattamento dei dati è necessario per l'accertamento, l'esercizio o la protezione di qualsiasi diritto di TI Sparkle Turchia, delle persone i cui dati sono elaborati o di altri soggetti;
- il trattamento dei dati è necessario per i legittimi interessi perseguiti da TI Sparkle Turchia, a condizione che tale trattamento non violi i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato;
- il trattamento dei dati personali è necessario per tutelare la vita o l'integrità fisica della persona stessa o di qualsiasi altra persona che non sia in grado di esprimere il proprio consenso, a causa della disabilità fisica, o il cui consenso non sia ritenuto giuridicamente valido.

Qualora le condizioni sopra indicate non sussistano, TI Sparkle Turchia informa gli interessati ed ottiene il consenso esplicito da questi ultimi al trattamento di qualsiasi tipo di dato personale.

Ai sensi dell'articolo 8 della LPPD, TI Sparkle Turchia può trasferire i dati personali a terzi in Turchia, come i propri partner commerciali, gli azionisti, gli affiliati, le istituzioni pubbliche verso cui TI Sparkle Turchia ha degli obblighi legali e le altre terze parti, qualora adottati tutte le misure di sicurezza definite dalla LPPD. I dati personali possono essere trasferiti all'estero, a condizione che il trasferimento avvenga nel rispetto delle condizioni definite nella LPPD e nelle altre leggi applicabili, adottando tutte le misure di sicurezza definite nelle stesse, salvo che non vi sia una clausola contraria nella LPPD, nelle altre leggi o, se applicabile, nel contratto stipulato con il titolare del trattamento. In condizioni eccezionali, in cui non è richiesto il consenso esplicito per trasferire i dati personali come definito nella LPPD, oltre ai requisiti di elaborazione e trasferimento, è anche richiesta una protezione sufficiente nel Paese in cui i dati devono essere trasferiti.

[SASB TC-TL-220a.1.2.3] Diversamente dalle finalità per le quali sono raccolti e trattati i dati personali, e al di fuori degli obblighi di legge, TI Sparkle Turchia non vende, affitta o distribuisce alcun dato personale in altro modo.

La società conserva i dati personali per i periodi specificati dalle leggi e dai regolamenti; nel caso in cui non sia previsto un periodo di conservazione, i dati personali sono cancellati o resi anonimi dopo essere stati utilizzati per le loro finalità.

TI Sparkle Turchia ha pubblicato – nel proprio sito web, sia in lingua turca sia in quella inglese – la *Disclosure Statement* (dichiarazione di divulgazione), il modulo di accesso a beneficio degli interessati e la policy sulla protezione dei dati e della *privacy*.

[SASB TC-TL-220a.1] Il *Children's Online Privacy Protection Act* (COPPA) degli Stati Uniti non è applicabile in Turchia, e TI Sparkle Turchia non raccoglie né elabora i dati personali dei bambini. Essendo una società che conduce attività *Business2Business*, TI Sparkle Turchia non è coinvolta in alcun tipo di pubblicità, comprese la pubblicità di prima e terza parte e la pubblicità comportamentale online.

[SASB TC-TL-220a.1.6.7] TI Sparkle Turchia non è iscritta ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

## TI Trust Technologies SpA

[SASB TC-TL-220a.1.1] Nel 2021 la società ha realizzato tre sessioni formative *ad hoc*, tramite collegamenti in video conferenza, per un gruppo selezionato di risorse del *Customer Care* di TIM (clientela consumer), focalizzate sulle tematiche d'interesse quali:

- l'evasione delle richieste di clienti/*prospect* relative all'esercizio dei diritti privacy;
- la rilevazione e gestione dei *data breach*.

A tali sessioni formative hanno partecipato 34 persone.

[SASB TC-TL-220a.1.2.3] Per quanto riguarda la conservazione dei dati di traffico delle comunicazioni elettroniche, al fine dell'individuazione e prevenzione dei reati, per quanto applicabili, la Società si attiene alle disposizioni che normano il servizio in tale ambito, conservando i *log* generati dal sistema di Posta Elettronica Certificata per un periodo di 30 mesi dalla cessazione del servizio. I dati di traffico sono conservati e controllati nel rispetto delle disposizioni generali emanate dal Garante per la protezione dei dati personali che impone ai CSP (*Communication Service Provider*) di adottare le rigorose misure di sicurezza.

[SASB TC-TL-220a.1.5.] TI Trust Technologies non effettua trattamenti concernenti campagne di pubblicità (*advertising*).

[SASB TC-TL-220a.1.6.] La Società non effettua trattamenti concernenti le campagne di pubblicità comportamentale (in particolare, i Principi di autoregolamentazione intersettoriali per la pubblicità comportamentale online).

[SASB TC-TL-220a.1.6.7] TI Trust Technologies non è iscritta ad organizzazioni di autoregolamentazione come la *Direct Marketing Association*.

[SASB TC-TL-220a.2.1] e [SASB TC-TL-220a.2.2] L'effettiva applicazione delle policy interne è monitorata tramite un sistema di controllo articolato, basato su procedure di autovalutazione periodica, verifiche a campione svolte dalle competenti funzioni centrali e territoriali sulla base di procedure e metodologie definite, nonché attraverso i controlli di secondo livello, pianificati ed identificati anche in ragione del livello di rischio inerente ai trattamenti.

In particolare, a valle della rivisitazione dei processi di telemarketing - avvenuta nel 2021 - sono stati potenziati ed estesi i controlli interni effettuati su tali processi, in coerenza con le prescrizioni del Garante privacy.

Anche in considerazione di tali lavori, è stato rivisto ed aggiornato il Registro delle attività di trattamento dei dati personali, supportato da un apposito strumento informatico - sia per migliorare la sua rispondenza alle disposizioni del GDPR sia nell'ottica del suo utilizzo come catalogo di conformità aziendale - al fine di indirizzare i requisiti di *compliance* dei sistemi di *Information Technology* (Tecnologia dell'informazione), individuare le eventuali aree di miglioramento e gestire i relativi piani di azione.

## TIM Retail S.p.A.

[SASB TC-TL-220a.1.1] Nel 2021 la società ha organizzato un corso, riguardante il GDPR e le tematiche privacy in generale, al quale hanno partecipato 273 dipendenti.

[SASB TC-TL-220a.1.5] *TIM Retail* utilizza essenzialmente i dati di prima parte (ovvero anagrafici, residenza) per inviare le *newsletter* e DEM ai propri clienti, e preventivamente raccoglie il consenso di questi ultimi nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti disposizioni.

*TIM Retail* gestisce una casella di posta di TIM SpA (messa a sua disposizione) per i casi di lamentele /reclami/problematiche privacy da parte dei propri clienti; le mail arrivano sia a *TIM Retail* sia a *TIM SpA*.

Per quanto riguarda l'*e-commerce*, al fine di allineare il dato degli utenti iscritti - utilizzabile per l'invio di *newsletter* - e il dato dei consensati indicato nei report, *TIM Retail* invia periodicamente la lista degli utenti disiscritti e di quelli *bounced* (e-mail inattive, errate, *fake*) alla funzione *Information Technology*, in modo da esporre il numero effettivo dei consensati nei report.

## BU Brasile

[SASB TC-TL-220a.1] e [SASB TC-TL-220a.2] *TIM S.A.* rispetta la legge sulla protezione dei dati del Brasile (n° 13.709/2018, LGPD l'acronimo nella lingua portoghese). Infatti, la Società aumenta la base dei propri clienti avvalendosi delle informazioni utilizzabili in forma crittografata, al fine d'identificare il target sosia per le campagne sui *media* digitali.

La LGPD, entrata in vigore nel settembre 2020, chiede una particolare attenzione alle aziende su alcune questioni critiche, come:

- la protezione dei dati e la privacy dei clienti;
- l'ulteriore incremento delle responsabilità delle aziende operanti nel settore delle telecomunicazioni. Infatti, da quando la legge è stata pubblicata nel 2018, *TIM S.A.* ha avviato i preparativi per garantire il suo pieno rispetto. Tra le principali misure adottate è da evidenziare la formazione dei dipendenti, con lo scopo di aumentarne la consapevolezza degli impatti introdotti dalle modifiche della legge e poter seguire le linee guida per la raccolta, l'utilizzo e la protezione dei dati dei clienti, dei dipendenti, fornitori e degli altri stakeholder.

Per assicurare la gestione strutturata delle diverse attività che garantiscono il rispetto della legge, TIM S.A. ha:

- istituito il Comitato Privacy, coordinato dall'Amministratore Delegato, al quale partecipano i direttori delle funzioni della Società;
- istituito la funzione di *Data Protection Officer* (DPO);
- aggiornato le proprie politiche sulla privacy ed i *cookie*;
- assicurato il rispetto dei *Diritti del Titolare* (la legge garantisce una serie di diritti personali, tra cui la modifica, il rendere le informazioni anonime ed il riesame delle decisioni reso automatico);
- adottato un *tool* (strumento) digitale che assicura il rispetto e la gestione dei *Diritti dei Titolari*, garantendo una migliore tutela dei clienti nell'esercizio dei loro diritti;
- assegnato alla funzione *Compliance*:
  - la direzione delle attività necessarie ad assicurare il rispetto della nuova legge e la gestione delle richieste dei *Titolari dei Diritti*;
  - l'obiettivo di conseguire la certificazione ISO 27001 (standard di gestione della sicurezza delle informazioni) nel 2022. La Società già utilizza detta norma come riferimento nei processi;
- ha aggiornato i nuovi contratti in relazione al trattamento dei dati personali;
- ha riesaminato ed adeguato i contratti già in essere, qualora identificati e classificati come forieri di impatti sui dati personali;
- ha riesaminato ed aggiornato i documenti interni e le regole che disciplinano il trattamento dei dati personali da parte dei dipendenti;
- aperto un *Centro Privacy* sul proprio sito web;
- ha creato un canale di sicurezza interno, da utilizzare sia per la gestione degli incidenti sia nei casi di perdite dei dati personali.

[SASB TC-TL-220a.3.1] Nel 2021 TIM S.A. ha ricevuto 718 azioni legali da parte dei clienti, riguardanti accuse di frode per scambio di chip e accesso alle informazioni sensibili sui clienti. Nello stesso anno sono state chiuse 718 azioni legali (non necessariamente aperte nel 2021): l'Autorità Giudiziaria si è pronunciata a favore di TIM S.A. nel 59% dei casi, considerando le decisioni di morosità. Per i casi che hanno determinato pagamenti, la Società è stata condannata a versare quasi 2,1 milioni di *reais*.

Nel 2020 TIM S.A. è stata destinataria di 687 cause relative alla privacy dei dati; delle 593 cause concluse (alcune iniziate negli anni precedenti), 293 hanno avuto esito favorevole all'Azienda e 300 non favorevole, per le quali ha pagato sanzioni per circa due milioni di *reais*.

[SASB TC-TL-220a.4]

| Descrizione   | 2021      | 2020       |
|---|-----------|------------|
| 1. Numero di richieste delle forze dell'ordine per informazioni sui clienti | 1.619.681 | ~1.418.000 |
| 2. numero di clienti dei quali sono state chieste le informazioni           | *         | *          |
| 3. Percentuale di risposta alle forze dell'ordine                           | 100       | 100        |

\* Non è possibile calcolare con accuratezza il numero di clienti interessati dalle richieste di informazioni perché Autorità diverse possono chiedere gli stessi dati sul medesimo cliente in occasioni differenti.

# Data security

[SASB TC-TL-230a.1] (1) Numero dei data breaches (violazioni dei dati), (2) percentuale relativa a informazioni di identificazione personale (PII), (3) numero di clienti interessati.

## BU Domestic

In relazione agli ultimi tre anni, nella tabella seguente si riporta il numero dei:

- soli incidenti di sicurezza informatica verificati in TIM S.p.A., Fibercop S.p.A. e TI Trust Technologies S.p.A. Si preferisce circoscrivere la pubblicazione a questi dati, a causa della sostanziale assenza di omogeneità tra i dati richiesti dal SASB e quelli rilevati dalle suddette Società;
- “security incidents” accaduti in TI Sparkle Grecia.

Nelle altre nove società della BU Domestic (esaminate ai fini di questa analisi) non si sono avuti incidenti descritti dallo standard.

| Descrizione  | 2021 | 2020 | 2019 |
|--|------|------|------|
| TIM S.p.A. (numero d'incidenti di sicurezza informatica)                   | 7    | 19   | 40   |
| TI Trust Technologies S.p.A. (numero d'incidenti di sicurezza informatica) | 1    | 1    | —    |
| Fibercop S.p.A. (società costituita nel 2021)                              | 1    | N/A  | N/A  |
| TIM Sparkle Grecia (numero d'incidenti di sicurezza informatica)           | —    | 2    | 1    |

Per motivi di riservatezza, non si riportano le altre informazioni richieste dal KPI, ovvero:

- la percentuale relativa a informazioni di identificazione personale (PII);
- il numero dei clienti interessati.

## BU Brasile

In TIM S.A., negli anni 2021 e 2020, non si sono verificati “data breach”.

[SASB TC-TL-230a.2] Descrizione dell'approccio per identificare ed affrontare i rischi riguardanti la sicurezza dei dati, compreso l'uso di standard di sicurezza informatica di Terze parti.

## BU Domestic

Nel corso degli anni il Gruppo TIM si è strutturato con policy dedicate, aventi l'obiettivo di garantire la sicurezza delle informazioni e gestire il rischio associato. In particolare, la policy di «Gestione del rischio per la sicurezza delle informazioni del Gruppo TIM», emessa nel 2017 ed aggiornata nel 2019, sulla base dello standard ISO / IEC 27005: 2011 (gestione del rischio di sicurezza delle informazioni), consente di:

- supportare il titolare del processo nell'identificazione di aree, priorità d'intervento ed allocazione delle risorse necessarie per la piena attuazione delle politiche di sicurezza aziendale;
- identificare i requisiti di sicurezza a partire dalla valutazione del rischio, promuovendo l'acquisizione della conoscenza del livello di esposizione alle minacce per le informazioni e l'impatto di eventuali incidenti di sicurezza sul business.

L'operatività della policy suddetta è stata realizzata attraverso l'implementazione di uno specifico processo di *ICT Risk Management*, che ha l'obiettivo di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni e consentire all'Azienda di valutare ed allineare le esigenze di sicurezza dell'informazione agli obiettivi di business aziendali nonché alle misure di conformità normativa.

Il processo di *ICT Risk Management* è stato declinato internamente al Gruppo TIM, mediante una procedura organizzativa, prendendo come riferimento i principali framework (strutture) e *best practices* (migliori pratiche) internazionali tra cui, a titolo di esempio, il NIST<sup>16</sup> (per l'identificazione dei requisiti di sicurezza) ed il CSA<sup>17</sup> (per indirizzare le tematiche di sicurezza in ambienti *cloud*).

Il processo di *ICT Risk Management*, che nel 2020 ha ottenuto la certificazione ISO 27001 (standard internazionale che descrive le *best practices* per la gestione della sicurezza delle informazioni) e nel 2021 la ISO 22301 (gestione della continuità operativa - requisiti):

- focalizza il suo ambito di applicazione sugli *asset* (patrimonio) tecnologici;

<sup>16</sup> Il “National Institute of Standards and Technology” è un'agenzia del governo degli Stati Uniti d'America che si occupa della gestione delle tecnologie (in sostanza, ha come compito la promozione dell'economia americana).

<sup>17</sup> Cloud Security Assessment.

- contribuisce alla sicurezza delle informazioni, attraverso la gestione del processo di valutazione e trattamento dei rischi operativi sulle risorse ICT (*information and communications technology*) che trattano le informazioni.

In questa ottica, il processo deve essere attivato in fase di *concept*<sup>18</sup> di nuovi progetti/servizi destinati alla commercializzazione, ovvero al funzionamento operativo del Gruppo TIM, al fine di consentire l'analisi del contesto ed identificare i requisiti che dovranno essere analizzati per individuare le misure di sicurezza da adottare sulle risorse ICT.

La progettazione delle risorse ICT deve includere l'interazione con il processo di *ICT Risk Management* per l'analisi degli scenari, l'identificazione dei requisiti applicabili al contesto e la valutazione del grado di adeguatezza delle misure previste a copertura degli stessi. In particolare, i requisiti costituiscono l'insieme delle misure atte a garantire sia gli adeguati livelli di sicurezza sia il rispetto degli obblighi normativi; tali requisiti sono definiti in coerenza con quelli espressi dalle normative interne al Gruppo TIM, nonché dalle specifiche valutazioni effettuate nelle fasi di analisi, stima e trattamento del rischio.

La realizzazione delle risorse ICT prevede l'interazione con il processo di *ICT Risk Management* anche per il monitoraggio dell'effettiva implementazione delle misure di sicurezza realizzate, nonché la valutazione dell'efficacia delle misure stesse. Inoltre, gli asset tecnologici devono essere sottoposti a specifiche attività tecniche, finalizzate a valutare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e/o la presenza di vulnerabilità rilevabili.

A chiusura del processo di *ICT Risk Management* sono individuati i *Remediation Plans* (piani di bonifica, rimedio) che definiscono gli interventi tecnologici e/o organizzativi necessari a riportare i livelli di rischio individuati al di sotto della soglia di allarme. L'attuazione dei piani è soggetta a monitoraggio in collaborazione con la funzione *Security* di TIM.

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Le altre dodici società che costituiscono la BU Domestic (ai fini della rendicontazione secondo lo standard SASB) osservano le policy, le procedure e, in generale, le misure adottate da TIM S.p.A. Di seguito, si riporta una sintesi delle informazioni riguardanti le ulteriori attività realizzate da alcune società della BU Domestic, in virtù del proprio *core business* e/o Paese nel quale operano.

### TIM San Marino S.p.A.

Nel corso degli anni la Società si è strutturata con policy e procedure dedicate, aventi l'obiettivo di garantire la sicurezza delle informazioni e gestire il rischio associato. In particolare, sono state redatte alcune procedure funzionali alla sicurezza delle informazioni di TIM San Marino, quali la procedura operativa concernente la gestione:

- di internet,
- delle risorse informatiche esposte verso internet,
- delle utenze informatiche.

### TI Sparkle SpA

La società ha definito la propria procedura operativa di *ICT Risk Management*, la quale recepisce la procedura organizzativa del Gruppo TIM e regola l'operatività internamente a *Sparkle*, con l'applicazione della metodologia di analisi del rischio applicata nel Gruppo TIM, al fine di rispettarne pienamente il relativo processo e garantire l'omogeneità di risultati.

### TI Sparkle Grecia e TI Sparkle Turchia

*TI Sparkle Grecia* dal 2007 e *TI Sparkle Turchia* dal 2011 hanno emanato una serie di policy che:

- garantiscono la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni;
- gestiscono i rischi concernenti la sicurezza dei dati.

In particolare, la policy per la sicurezza e la privacy delle comunicazioni delle due società – emanata al fine di proteggere i sistemi di comunicazione ed informazione - consiste in un insieme di singole policy che concernono l'uso accettabile, la sicurezza della rete, la sicurezza fisica, l'accesso logico, l'accesso da remoto, la gestione e l'installazione dei sistemi informativi e di comunicazione, la classificazione dei dati, la gestione del cambiamento, la gestione delle vulnerabilità, la gestione degli incidenti di sicurezza, la gestione del *malware*<sup>19</sup>, l'utilizzo della crittografia, ecc.

La policy di *TI Sparkle Grecia* per la sicurezza e la privacy delle comunicazioni è conforme al regolamento greco per l'assicurazione della riservatezza nelle comunicazioni elettroniche, emesso dall'Autorità ellenica per la sicurezza e la privacy delle comunicazioni (ADAE); l'intero sistema di gestione della sicurezza delle informazioni di *TI Sparkle Grecia* è certificato ISO 27001 dal 2008.

<sup>18</sup> Descrizione sintetica dell'idea di un nuovo prodotto, campagna di comunicazione, ecc.

<sup>19</sup> Software creato per compromettere la sicurezza del computer, dispositivi o sistemi informatici. Il termine deriva dalla contrazione delle parole inglesi *malicious* e *software*.



La policy di *TI Sparkle Turchia* per la sicurezza e la privacy delle comunicazioni è conforme al regolamento turco per l'assicurazione della riservatezza nelle comunicazioni elettroniche, emesso dall'Autorità turca per la sicurezza e la privacy delle comunicazioni (BTK); l'intero sistema di gestione della sicurezza delle informazioni di *TI Sparkle Turchia* è certificato ISO 27001 dal 2011.

TI Sparkle Grecia e TI Sparkle Turchia identificano e governano i rischi per la sicurezza dei dati attraverso un consolidato sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, composto non solo da policy, ma anche da procedure, linee guida e standard; l'intera struttura è continuamente monitorata al fine di garantire il continuo miglioramento. In tale contesto, con cadenza regolare (ovvero, al verificarsi di modifiche significative), si eseguono le attività per valutare il livello di adeguatezza delle misure in essere. Tali processi includono la valutazione del rischio, gli audit interni, le revisioni della direzione, i test di penetrazione, le valutazioni delle vulnerabilità, la misurazione della conformità, le esercitazioni sulla continuità operativa ed il ripristino di emergenza, i corsi di sensibilizzazione dei dipendenti, il monitoraggio dei registri, ecc.

## Telecom Italia Trust Technologies S.p.A.

Nel 2012 la Società ha conseguito - e da allora ha mantenuto - la certificazione dell'intero dominio della propria attività secondo la norma ISO 27001, pienamente integrata nello schema ISO 9001. Il dominio è stato progressivamente ampliato nel tempo, in considerazione delle prescrizioni normative a cui la Società è soggetta in funzione sia dei propri accreditamenti presso l'Agenzia per l'Italia Digitale sia della sua natura di *Qualified Trust Service Provider* (Fornitore di servizi fiduciari qualificato) in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (secondo il Regolamento UE 910/2014 eIDAS<sup>20</sup>). Dal 2019, lo schema di certificazione ISO 27001 è stato esteso all'applicazione delle Linee Guida ISO 27017 e 27018, concernenti l'erogazione dei servizi *cloud* in modalità "Software as a Service"<sup>21</sup>.

Nell'ambito del processo di mantenimento della conformità ai predetti schemi di certificazione, la Società aggiorna periodicamente la propria *Risk Analysis*, sottoponendola a revisione anche nei casi in cui particolari contingenze possano provocare le modifiche al livello di rischio. La *Risk Analysis* è condotta con lo scopo di identificare:

- le aree, le priorità d'intervento ed allocazione delle risorse necessarie per la piena attuazione delle politiche di sicurezza aziendale a livello di Gruppo;
- i requisiti di sicurezza da applicare (a partire dalla valutazione del rischio, considerando il livello di esposizione alle minacce per le informazioni e l'impatto di eventuali incidenti di sicurezza sul business).

## BU Brasile

Il *BSO - Cyber & ICT Security board* (consiglio della sicurezza informatica, della tecnologia dell'informazione e della comunicazione) è responsabile della *governance* della *Information Security* (governo della sicurezza delle informazioni) relativa agli *asset* (patrimonio) di TIM S.A. e ha la seguente forma organizzativa:

- *ICT Risk Management*: garantisce la sicurezza dei progetti ICT dell'Azienda, la gestione dei profili e dell'accesso logico ai sistemi;
- *Cyber Intelligence*: assicura la gestione delle vulnerabilità, previene la fuga delle informazioni, conduce le simulazioni di attacchi e le indagini digitali, monitora l'evoluzione, rileva le nuove minacce ed i rischi informatici;
- *Cybersecurity Operations Center*: garantisce il monitoraggio ed il trattamento dei rischi informatici e degli eventi di sicurezza, la mitigazione degli attacchi, nonché la gestione e la risposta agli incidenti;
- *Cyber Solutions & Innovation*: definisce gli standard di architettura delle soluzioni di sicurezza per l'Azienda, analizza e verifica le nuove soluzioni di sicurezza, rafforza la strategia di vendita dei servizi e prodotti a valore aggiunto in questi segmenti di clientela (in linea con le funzioni competenti);
- *Business Continuity & ICT Security Governance*: assicura le attività di *governance* del processo di prevenzione dei rischi che possono influenzare la continuità aziendale, nonché le funzioni di supporto nell'implementazione delle iniziative di sicurezza. La funzione definisce anche il quadro normativo di sicurezza, in stretto raccordo con la funzione *IT & Security Compliance*.

TIM S.A. svolge le proprie attività sulla base della ISO 27001, oltre ai controlli CIS8 (*Internet Security Center*) e NIST, i quali supportano la gestione e la riduzione del rischio di *cyber security* (sicurezza informatica). Al fine del conseguimento della certificazione ISO 27001 nel 2022, la funzione *Cyber & ICT Security* ha effettuato gli adeguamenti necessari nel 2021, emersi nel corso della valutazione dei requisiti di certificazione.

<sup>20</sup> *Electronic IDentification Authentication and Signature* (Identificazione elettronica autenticazione e firma) è un regolamento dell'Unione Europea che riguarda l'identificazione elettronica ed i servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato unico europeo.

<sup>21</sup> "Software come servizio", ovvero il software utilizzato non è installato localmente, ma è a disposizione dei clienti attraverso una connessione Internet.

# Gestione del fine vita del prodotto

[SASB TC-TL-440a.1] 1) Materiali recuperati tramite programmi di ritiro (*take-back*), percentuale di materiali recuperati che sono stati (2) riutilizzati, (3) riciclati e (4) portati in discarica.

[SASB TC-TL-440a.1.1] La società deve indicare (1) il peso, in tonnellate, dei materiali recuperati attraverso i programmi di ritiro dei prodotti e servizi di riciclo.

[SASB TC-TL-440a.1.2] La società deve indicare (2) la percentuale di materiali recuperati che sono stati riutilizzati.

[SASB TC-TL-440a.1.3] La società deve indicare (3) la percentuale di materiali recuperati che sono stati riciclati o ricostruiti.

[SASB TC-TL-440a.1.4] La società deve indicare (4) la percentuale di materiali recuperati che sono stati collocati in discarica.

[SASB TC-TL-440a.1.5] I rifiuti elettronici (*e-waste*) sono considerati riciclati solo se la società può dimostrare che tale materiale è stato trasferito a entità con certificazione di terze parti in base a uno standard per il riciclaggio dei rifiuti elettronici, come lo standard *e-Steward*<sup>22</sup> di *Basel Action Network* o lo *Standard delle pratiche di riciclaggio responsabili (R2)* dell'EPA statunitense.

Di recente, il Gruppo TIM ha aggiornato il proprio programma di *take-back*, focalizzato sul riciclo ed il riuso dei prodotti che commercializza, al fine di migliorarlo, consolidarlo e renderlo rispondente all'evoluzione normativa nazionale ed europea.

## BU Domestic

Di seguito, sono riportate alcune iniziative messe in campo da TIM per ridurre il proprio impatto negativo sull'ambiente.

TIM ha stipulato i contratti mirati con le 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.

Nel 2021 le varie attività di gestione hanno consentito di:

- rigenerare i prodotti di logistica commerciale (63.026 pezzi) e materiali di rete (19.038 pezzi);
- inviare al recupero della componentistica e delle materie prime i prodotti di logistica commerciale e tecnica per un totale di 476.528 kg, quasi esclusivamente di telefonia fissa;
- rivendere i prodotti usati di telefonia mobile per un totale di 16.427 pezzi.

TIM è consapevole che i propri apparati vadano mantenuti il più possibile in vita: la frequente inevitabile dismissione genera rifiuti, nuove produzioni e quindi nuove emissioni in atmosfera.

I modem restituiti a TIM dai clienti, per guasto o cessazione di contratto, sono sottoposti a rigenerazione da un ente terzo e riutilizzati da TIM per le attività di sostituzione di apparati non funzionanti a casa del cliente, in regime di assistenza tecnica. La rigenerazione consiste nell'ispezione del prodotto rientrato, allo scopo di riscontrare gli eventuali difetti che non permettono di recuperarlo; in tal caso il prodotto è smaltito, in quanto il processo non prevede la sostituzione delle plastiche danneggiate. Se l'ispezione ha esito positivo, si procede alla verifica del funzionamento, con successivo aggiornamento del *firmware*<sup>22</sup>, pulizia delle plastiche, nuova etichettatura ed inscatolamento in scatole di carta riciclata. Il modem riscontrato non funzionante ma in garanzia fornitore è sostituito; qualora non più in garanzia è inviato a smaltimento: non è prevista l'apertura del prodotto per la sostituzione di parti elettroniche eventualmente danneggiate. Non è al momento prevista la rivendita dei modem ricondizionati.

TIM cura anche il riutilizzo in altre funzionalità o servizi di apparati dati (Juniper MX240) già esistenti, che altrimenti sarebbero rimossi e rottamati. Agli apparati è data una nuova destinazione d'uso, con smontaggio e reinstallazione in centrali o luoghi differenti. Questa modalità di recupero ha supportato anche un'urgente necessità della vendita Wholesale ad altri operatori garantendo le tempistiche in SLA (*Service Level Agreement*<sup>23</sup>) a fronte di potenziale ritardo di fornitura di materiale nuovo.

## BU Brasile

In Brasile TIM ha messo in essere un analogo processo di ricondizionamento dei modem a banda ultra larga *TIM Live* che ne allunga la vita utile.

Andando oltre i propri obblighi e puntando alla diminuzione dell'impatto dei prodotti elettronici e dei loro danni a carico di ambiente e salute pubblica, TIM S.A. ha istituito un programma di *Reverse Logistics*, in partnership con un fornitore autorizzato e certificato, con l'obiettivo di contribuire alla realizzazione di un'economia circolare, ossia intervenire nell'intero ciclo di vita dell'elettronica e favorire la promozione dello sviluppo economico e sociale nella catena di *Reverse Logistics* attraverso il ritiro presso i punti vendita e le sedi TIM. Lo

<sup>22</sup> Il *firmware* (derivante dall'unione di due parole inglesi, "firm" e "software") è un programma integrato in un componente elettronico.

<sup>23</sup> Il *service level agreement* (accordo sul livello del servizio), in sostanza, è il contratto dove si definiscono i livelli del servizio che il fornitore s'impegna a rispettare verso i propri clienti.

smaltimento nei negozi è messo a disposizione per il servizio generale di tutta la popolazione, che comprende i propri dipendenti, i terzi, i clienti e non clienti TIM. Lo smaltimento negli edifici di TIM mira a incoraggiare e a far aderire i dipendenti stessi, oltre alle altre persone che vi possono accedere.

Un team di monitoraggio delle prestazioni fornisce al Ministero dell'Ambiente - entro il 31 marzo di ogni anno - la relazione annuale delle prestazioni, con le informazioni e i dati consolidati nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre dell'anno precedente, forniti dalle società di gestione

# Condotta concorrenziale e open Internet

[SASB TC-TL-520a.1] Importo complessivo delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a regolamenti di comportamento anticoncorrenziale.

## BU Domestic

### TIM S.p.A.

Nella tabella seguente sono riportate le perdite monetarie subite da TIM S.p.A. negli ultimi tre anni, espresse in milioni di euro, a seguito dei provvedimenti emessi dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato/AGCM (dette perdite hanno riguardato il procedimento n° A514, avviato nel febbraio 2020).

| Descrizione   | 2021  | 2020 | 2019 |
|---|-------|------|------|
| Perdite monetarie dovute a procedimenti dell'AGCM (Antitrust) | 116,1 | —    | —    |

Di seguito, si riportano i principali provvedimenti emessi a carico di TIM S.p.A. negli ultimi tre anni - da parte dell'AGCM - riferibili a comportamenti anticoncorrenziali.

#### Anno 2021

- PS 10888 TIM Passepartout  
Nel giugno 2021 AGCM ha avviato un procedimento per pratica commerciale scorretta avente ad oggetto la mancata trasparenza sulla piattaforma di gestione delle rateizzazioni *TIM Passepartout* e le presunte attivazioni di servizi non richiesti. Il procedimento ha preso avvio sulla base di segnalazioni di singoli consumatori e la fase istruttoria si è conclusa nel marzo 2022. Sulla base delle risultanze di quest'ultima, è possibile effettuare una stima delle sanzioni, il cui dettaglio è il seguente:

- condotta per omissioni informativa: euro 300 mila (impatto sulla linea mobile);
- condotta per attivazioni non richieste: euro 4,6 milioni (fisso/mobile).

TIM ha presentato gli impegni che si sostanziano nel migliorare gli aspetti informativi della piattaforma *TIM Passepartout* (attiva solo per le vecchie rateizzazioni) e nel porre in essere una campagna di comunicazione volta a sollecitare un contatto da parte di coloro che non riconoscono gli addebiti, per valutare se vi siano gli estremi per il rimborso;

- I850 - Costituzione e funzionamento di FiberCop  
Con decisione del 15 dicembre 2020, AGCM ha avviato un'istruttoria nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Teemo Bidco S.r.l., FiberCop S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e KKR & Co. Inc. per accertare l'esistenza di eventuali violazioni dell'articolo 101 del TFUE<sup>24</sup>.  
Più precisamente, l'istruttoria riguarda i contratti che regolano la costituzione ed il funzionamento di FiberCop e gli accordi di fornitura con Fastweb e Tiscali. AGCM intende verificare che tali accordi non creino ostacoli alla concorrenza tra gli operatori nel medio e lungo termine e siano volti ad assicurare il rapido ammodernamento delle infrastrutture di telecomunicazione fissa del Paese.  
Il 6 agosto 2021 TIM ha presentato una proposta di impegni ad AGCM, al fine di risolvere le preoccupazioni concorrenziali oggetto dell'istruttoria ed addivenire alla conclusione del procedimento senza l'irrogazione di alcuna sanzione.  
Il 7 settembre 2021 AGCM ha giudicato gli impegni suddetti non manifestamente infondati e ne ha disposto la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità a partire dal 13 settembre 2021; ha preso così avvio il c.d. *market test* che si è concluso il 13 ottobre 2021, data entro la quale tutti i soggetti interessati hanno trasmesso ad AGCM le proprie osservazioni in merito agli impegni in questione. Il 14 dicembre 2021 AGCM ha prorogato il termine di conclusione del procedimento, inizialmente previsto per il 31 dicembre 2021, fissandolo al 15 febbraio 2022;
- I857 - Diritti TV della serie A di calcio.  
Il 6 luglio 2021 AGCM ha avviato un'istruttoria nei confronti di TIM e DAZN, per possibile intesa restrittiva della concorrenza relativamente all'accordo per la distribuzione ed il supporto tecnologico dei diritti TV della Serie A di calcio nel triennio 2021-2024.  
L'istruttoria è, inoltre, volta a verificare la restrittività dell'intesa con riferimento a ulteriori elementi che riguardano la possibile adozione, da parte di TIM, di soluzioni tecniche non disponibili per gli operatori di telecomunicazione concorrenti e che potrebbero tradursi in ostacoli all'adozione di soluzioni tecnologiche proprie. La chiusura del procedimento è prevista entro il 30 giugno 2022.  
L'Autorità ha contestualmente avviato anche un sub procedimento per l'eventuale adozione di misure cautelari. Con delibera del 27 luglio 2021 AGCM ha chiuso il procedimento cautelare, ritenendo che le iniziative e le modifiche all'accordo nel frattempo proposte da TIM e DAZN siano idonee, allo stato, a impedire che durante il procedimento di accertamento si produca un danno grave e irreparabile per la concorrenza.  
Infatti, le misure suddette mirano, nel loro complesso, ad evitare le possibili discriminazioni nella fruizione del servizio DAZN, riconducibili alla sua attivazione da parte di utenti che utilizzano i servizi di connessione internet diversi da quelli offerti da TIM. Inoltre, è stato modificato l'accordo tra TIM e DAZN, al fine di garantire a DAZN una piena libertà nell'applicare gli sconti e le promozioni. TIM si è anche

<sup>24</sup> Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea.

impegnata a fornire a DAZN un quantitativo sufficiente di *set-top-box*<sup>25</sup> *white label*, per garantire anche ai clienti di DAZN la visione sul digitale terrestre delle partite in caso di problemi di connessione. TIM, infine, si è impegnata a fornire i servizi *wholesale* (all'ingrosso) agli OAO<sup>26</sup> interessati, per la gestione dei picchi di traffico derivanti da trasmissioni dati *live* (in tempo reale), a prescindere dalla tipologia di contenuti trasportati.

Il 29 ottobre 2021 TIM ha presentato una proposta di impegni ad AGCM, al fine di risolvere le preoccupazioni concorrenziali oggetto dell'istruttoria e addivenire alla chiusura del procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione e, quindi, senza l'irrogazione di sanzione.

Il 14 dicembre 2021 AGCM ha deliberato la pubblicazione, sul proprio sito internet, della proposta d'impegni succitata in quanto tali impegni appaiono, nel loro complesso, non manifestamente infondati e tali da rimuovere le restrizioni alla concorrenza ipotizzate nel provvedimento di avvio dell'istruttoria in questione.

Il 5 gennaio 2022, con la succitata pubblicazione sul sito internet di AGCM, ha preso avvio il c.d. *market test* che si è concluso il 4 febbraio, data entro la quale tutti i soggetti interessati hanno potuto trasmettere all'Autorità le loro osservazioni in merito agli impegni in questione.

Nel 2020 l'importo delle perdite monetarie è stato pari a zero per TIM S.p.A. e l'AGCM ha emesso i seguenti cinque provvedimenti:

- PS11379 - Azioni di *winback*<sup>27</sup> del 13 gennaio 2020.  
AGCM ha accertato la carenza informativa dei messaggi delle offerte mobili di *winback* e la preattivazione di alcuni servizi correlati a tale tipologia di offerte. Analoghi procedimenti si sono conclusi anche nei confronti degli altri Operatori. La sanzione è stata pari a euro 4,8 milioni.  
Nel marzo 2020, TIM ha impugnato il provvedimento AGCM con ricorso al TAR del Lazio, chiedendone l'annullamento.

In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione, oltre ad implementare i rimedi finalizzati a migliorare la chiarezza delle comunicazioni delle proprie offerte di *winback*;

- I820 - Fatturazione mensile con rimodulazione tariffaria del 28 gennaio 2020.  
AGCM ha deliberato la sussistenza di una intesa restrittiva della concorrenza tra TIM, Vodafone, Wind Tre e Fastweb: secondo l'Autorità, i quattro operatori telefonici hanno coordinato le proprie strategie commerciali relative al passaggio dalla fatturazione ogni quattro settimane (28 giorni) a quella mensile. La sanzione è stata pari a circa euro 114,4 milioni.  
In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione. Nell'aprile 2020, TIM ha impugnato il provvedimento sanzionatorio.  
Con sentenza pubblicata il 12 luglio 2021, il TAR Lazio ha accolto il ricorso di TIM, annullando il provvedimento relativo alla sussistenza dell'intesa e all'irrogazione della sanzione.  
L'11 settembre 2021, l'AGCM ha presentato ricorso al Consiglio di Stato chiedendo l'annullamento della sentenza del TAR;

- A514 - Condotte fibra del 25 febbraio 2020.  
AGCM ha deliberato la sussistenza di un abuso di posizione dominante da parte di TIM. Secondo AGCM, TIM ha posto in essere una strategia anticoncorrenziale, preordinata ad ostacolare lo sviluppo degli investimenti in infrastrutture di rete a banda ultra-larga. La sanzione iniziale, coincidente con l'importo complessivo, è stata pari a circa euro 116,1 milioni. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione.  
TIM ha impugnato il provvedimento sanzionatorio dinanzi al TAR Lazio, contestando sia l'illiceità delle condotte sollevate da AGCM sia, in ogni caso, la quantificazione della sanzione irrogata. TIM ha notificato il ricorso in data 30 giugno 2020. L'udienza di discussione dinanzi al TAR Lazio si è tenuta in data 3 novembre 2021 e si è in attesa della pubblicazione della sentenza. La Società ha provveduto, nel maggio 2021, al pagamento della sanzione;

- P327 - Inottemperanza al provvedimento n. 27644 del 10 aprile 2019 di chiusura del PV 4 "iban discrimination" (aggiornamento del 3 luglio 2020).  
AGCM HA accertato un ritardo nella completa automazione del processo di domiciliazione da web per i clienti di linea fissa. TIM aveva già eliminato ogni forma di discriminazione fra le domiciliazioni su banche italiane e le banche dell'area Sepa. Analoghi procedimenti si sono conclusi anche nei confronti degli altri operatori.  
La sanzione iniziale è stata pari a euro 0,5 milioni. TIM non ha presentato ricorso. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione.

- PS 11532 - "TIM in nave" del 28 luglio 2020.  
AGCM ha accertato che l'informazione ai consumatori sull'attivazione della tariffa di *roaming* marittimo "TIM in nave" deve essere maggiormente tempestiva rispetto al momento dell'imbarco in nave.  
Analoghi procedimenti si sono conclusi nei confronti degli altri operatori. La sanzione è pari a euro 1,8 milioni. In ottemperanza al dispositivo dell'Autorità, TIM ha cessato il comportamento oggetto di contestazione ed ha implementato le misure rimediali finalizzate ad una comunicazione maggiormente tempestiva del consumatore rispetto al momento dell'imbarco in nave.  
Nell'ottobre 2020, TIM ha impugnato il provvedimento AGCM con ricorso al TAR del Lazio chiedendone l'annullamento.

Nel 2019 l'importo delle perdite monetarie è stato pari a zero per TIM S.p.A. e l'AGCM ha emesso i seguenti due provvedimenti:

<sup>25</sup> Un *set-top box* è un minicomputer collegato al televisore per vedere i contenuti e renderlo smart o, eventualmente, da collegare ad un monitor per PC.

<sup>26</sup> *Others Authorised Operator*, ovvero gli altri operatori autorizzati.

<sup>27</sup> In italiano riconquistare, è una pratica commerciale volta a recuperare un cliente perduto.

- PV4 - Iban discrimination del 10 aprile 2019.  
AGCM ha accertato gli impegni presentati da TIM finalizzati ad eliminare - tramite importanti interventi sui sistemi di pagamento - ogni forma di discriminazione nell'attivazione della domiciliazione sui conti esteri di area Sepa rispetto alle domiciliazioni sui conti italiani. Analoghi procedimenti sono stati avviati nei confronti degli altri operatori, ma sono stati ritenuti adeguati i soli impegni presentati da TIM.
- IP 312 - Inottemperanza al provvedimento n. 27062 del 28 febbraio 2018 di chiusura del PS 10696 "campagne comunicazionali offerta fibra" dell'11 agosto 2019.  
AGCM ha riconosciuto l'ottemperanza di TIM alla delibera n. 27062 del 28 febbraio 2018. L'accertamento riguarda il solo *claim* sull'"opzione massima velocità" presente nell'offerta fibra di TIM fino al 15 gennaio 2019.  
La sanzione iniziale è stata pari a euro 200.000. TIM non ha presentato ricorso.

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Di seguito, si riporta una sintesi delle informazioni riguardanti le ulteriori attività di alcune società della BU Domestic, in virtù del proprio *core business* e/o Paese nel quale operano.

### Telefonia Mobile Sammarinese e TIM San Marino

L'Autorità garante Sammarinese non ha mai avviato i provvedimenti in argomento verso le due suddette società, le quali non hanno subito le relative perdite monetarie.

### TI Sparkle Italia, TI Sparkle Grecia e TI Sparkle Turchia

Le tre società, negli ultimi tre anni, non sono state destinatarie dei provvedimenti in esame.

### TI Trust Technologies

La Società non è stata destinataria nel 2021 e 2020 di provvedimenti emessi a suo carico, riferibili a comportamenti anticoncorrenziali

Le altre sei società del BU Domestic oggetto di analisi hanno considerato questo KPI non inerente al proprio *core business*.

## BU Brasile

Nel 2021 TIM S.A. è stata coinvolta in dodici cause per presunte violazioni della concorrenza. Di queste, c'è stato un nuovo procedimento e, tra gli 11 ancora in corso, uno è stato chiuso nell'anno con successo. Di conseguenza, nel 2021, TIM S.A. non ha subito perdite monetarie legate al comportamento anticoncorrenziale.

Nel 2020 TIM S.A. è stata coinvolta in dodici cause - in corso - per presunte infrazioni relative a comportamenti anticoncorrenziali. Pertanto, nel 2020, TIM S.A. non ha subito perdite monetarie derivanti da cause legate a comportamenti anticoncorrenziali.

[SASB TC-TL-520a.2] Velocità di download effettiva media di (1) contenuto di proprietà e associato commercialmente e (2) contenuto non associato commercialmente.

## BU Domestic

### TIM S.p.A.

Ad oggi non risultano implementati i monitoraggi, che possano essere ricondotti sia ai contenuti erogati e associati alle offerte commerciali sia ai contenuti commercialmente non associati; si sta valutando l'implementazione di tale monitoraggio.

Nella Unione Europea le informazioni di dettaglio sulla tipologia di traffico ed utilizzo della banda dati, da parte del cliente, sono soggette a vincolo di riservatezza. Il [Regolamento \(UE\) 2015/2120](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo del 25 novembre 2015 ha introdotto nell'ordinamento europeo un nuovo insieme di norme in materia di *net neutrality* (neutralità della rete tecnica). In base al principio di neutralità della rete tecnica, l'accesso ad internet deve essere trattato in modo non discriminatorio, indipendentemente dal contenuto, dall'applicazione, dal servizio, dal terminale, nonché dal mittente e dal destinatario. È stato aumentato anche il potere deterrente dell'azione di vigilanza dell'Autorità, introducendo le sanzioni da euro 120k a euro 2,5 milioni nei casi di accertata violazione della normativa in materia di neutralità della rete tecnica e le Autorità nazionali sono tenute a rendicontare alla comunità. Le [Linee guida del Berek](#) (*Body of European Regulators for Electronic Communications*, ovvero l'Organismo dei Regolatori Europei delle Comunicazioni Elettroniche), fanno specifico riferimento all'impossibilità di effettuare le azioni di:

- monitoraggio sul comportamento dei clienti, per le finalità sia tecniche sia commerciali;

- *traffic management* (gestione del traffico) o le offerte a *zero rating*<sup>28</sup>, garantendo la trasparenza nei contratti di fornitura.

A fronte di tali vincoli, si è impossibilitati a fornire le prestazioni su base servizio cliente, per cui si propone la seguente alternativa: “monitoraggio della velocità di *download* delle linee FTTC (*Fiber To The Cabinet*; 30-100-200Mbps) nel periodo 2021-2019” (da tale monitoraggio sono escluse le linee FTTH - *Fiber To The Home* - per le quali il monitoraggio è in fase sperimentale).

Premessa:

- il monitoraggio è effettuato secondo lo standard del *Broadband Forum* (BBF) TR143 tramite un *agent* attivo sulla maggioranza delle CPE (*Customer Premise Equipment*)<sup>29</sup> e tele gestite tramite standard BBF TR069;
- in TIM non è attivo un monitoraggio con sonde esterne alla CPE;
- il monitoraggio è effettuato almeno una volta al mese su un campione statistico significativo della *Customer Base* (base di clienti), in orario di basso traffico (0:00 - 07:00), al fine di avere una corretta stima delle performance e non interferire con il traffico utente;
- il monitoraggio è finalizzato all'analisi delle performance delle linee cliente indipendentemente dai contenuti (garanzia della *net neutrality*);
- i valori riportati riflettono le valutazioni basate sull'effettivo profilo di offerta e non le massime potenzialità delle linee;
- le modalità di *testing* (analisi) di TIM fanno riferimento alla maggior parte delle linee con il cliente interno, a differenza del metodo proposto che si applicherebbe a poche linee con l'uso di sonde esterne.

#### Le velocità sono la media delle velocità in *downlink* pesato su base offerta FTTC

| Descrizione                                 | 2021 | 2020 | 2019 |
|---|------|------|------|
| Velocità media FTTC download - TR143 (Mbps) | 68,2 | 70   | 65   |

Il graduale e costante aumento della base della clientela (*customer base*), +14% nel 2021, ovvero degli utenti contemporanei sulle tratte in rame, sommato ad un aumento della lunghezza media di queste ultime sono da considerarsi le principali cause del dato registrato nel 2021.

L'aumento della distanza media, per le offerte 200M, è dovuto alle migrazioni dalle offerte 30M, già in essere su distanze più lunghe e configurate nei piccoli centri e realtà periferiche. Nei grandi centri, dove è presente l'FTTH, parte delle migrazioni sono avvenute con salto di tecnologia che - per motivi di certificazione del dato - non sono ancora conteggiate nel calcolo della banda media offerta.

Con riferimento ai valori di KPI di banda, l'aggiornamento per i servizi di dettaglio banda larga (BB), banda ultralarga (UBB), dettaglio BB e UBB - dei valori di banda unitaria di picco *Internet Protocol* (kb/s) di riferimento utilizzati anche nella contabilità regolatoria (CoRe) - sono stati i seguenti:

| Macrofamiglia                          | Banda di picco unitaria (kb/s) |                |                |
|--|--------------------------------|----------------|----------------|
|  | Esercizio 2021                 | Esercizio 2020 | Esercizio 2019 |
| Clienti BB x DSL (Consumer + Business) | 407                            | 457            | 336            |
| Clienti UBB FTTCab Consumer            | 1.651                          | 1.668          | 996            |
| Clienti UBB FTTH Consumer              | 1.785                          | 1.736          | 1.009          |
| Clienti UBB FTTX* Business             | 713                            | 619            | 452            |

\* FTTX sta per Fiber To The X, dove X può essere costituito da C per cabinet (armadio), H per house (casa), B per building (edificio) o E per exchange (centrale).

#### Metodologia di calcolo della Banda di Picco Unitaria o per Cliente in ambito Contabilità Regolatoria

Tale indicatore rappresenta il contributo che il “cliente medio”<sup>30</sup> di uno specifico macro-servizio di tipo BB o UBB fornisce alla banda di picco misurata sulla rete tecnica. Tale indicatore è calcolato su tutti i clienti della “*Customer Base Commerciale*” e comprende sia i clienti effettivamente attivi al picco sia quelli che durante il periodo di picco non sviluppano traffico.

La banda di picco unitaria è calcolata ogni mese dell'anno di riferimento della CoRe, a partire dalla banda totale di picco, la quale è ricavata dalla rilevazione di misure di traffico utilizzando una variante della metodologia TCBH (*Time Consistent Busy Hour*).

In sintesi, tale metodologia prevede l'acquisizione delle misure di traffico secondo la seguente modalità:

- su tutte le interfacce fisiche dove sono attestati i clienti oggetto di misurazione, si rileva - per ciascun giorno del mese - un campione di misura dei volumi di traffico  $V_j$ , con  $j$  che varia da 1 a  $N_g$ , (essendo pari a  $N_g$  il numero di giorni del mese preso in esame), che percorre le interfacce ogni 15 minuti. Per ogni periodo

<sup>28</sup> *Zero rating* è definito come un accordo in base al quale l'utilizzo dei dati da parte del cliente non è fatturato né conteggiato al fine della determinazione del limite del piano dati del cliente, se questi accede a determinati contenuti affiliati all'operatore di rete mobile o al fornitore dei servizi Internet.

<sup>29</sup> Dispositivo elettronico utilizzato come terminale lato utente che può così connettersi direttamente alla rete di trasmissione geografica.

<sup>30</sup> Il “cliente medio” è il cliente caratterizzato da KPI (di traffico o di attività) medi rispetto a una determinata popolazione di clienti.

di 15 minuti di ciascun giorno del mese, si calcola l'intensità di traffico:  $I_i = V_i/T$  (dove "T", espresso in secondi, rappresenta il numero di secondi contenuti nell'intervallo di 15 minuti;  $15 \times 60 = 900s$ ), con "i" che va da 1 a 96 (essendo pari a 96 il numero di quarti d'ora presenti in un giorno). Si avranno, pertanto, 96 misure di traffico giornaliere;

- b. a seguire, si costruisce il profilo di traffico del "giorno medio", dove è calcolata la media tra il quarto d'ora i-esimo corrispondente di tutti i giorni del periodo di misura del mese, ovvero si mediano i valori di traffico del primo quarto d'ora di tutti i giorni del mese in esame, poi del secondo, poi del terzo e così via fino al novantaseiesimo. Ciò consente di calcolare l'intensità media di traffico "IMI" del quarto d'ora i-esimo del giorno medio;
- c. ottenuto il profilo di traffico del cosiddetto "giorno medio", s'identifica l'ora di massimo traffico attraverso la ricerca del quarto d'ora in cui, nell'ambito del suddetto profilo, il valore di traffico è il più alto. Tale valore rappresenta il valore della banda totale di picco (nella metodologia TCBH standard, l'ora di massimo traffico del profilo del giorno medio è costituita invece dai quattro quarti d'ora consecutivi il cui valore di traffico sommato risulta più alto);
- d. la banda totale di picco utilizzata nella CoRe, per la determinazione della banda di picco unitaria, è quella che fa riferimento al mese dell'anno in cui è stato rilevato il picco di traffico totale più elevato;
- e. la banda totale di picco è poi ripartita, attraverso opportuni *driver* (criteri guida), tra i macro-servizi di rilevanza della CoRe, ottenendo le bande totali attribuibili a ciascun macro-servizio. Indicando con "Bi" la banda totale del macro-servizio i-esimo e con "Ni" il numero di clienti in "Customer Base" appartenenti al macro-servizio i-esimo, la banda di picco unitaria del macro-servizio i-esimo (BUi) si ottiene mediante la seguente espressione:

$$BU_i = B_{ii}/N_i$$

Per quanto riguarda la **velocità di download media pubblicizzata**, definita come la velocità di *download* pubblicizzata per ogni *account* utente in base alla velocità del tipo di *account*, si riportano - nella tabella seguente - i valori espressi in Mbit/s del parametro per gli anni 2021, 2020 e 2019.

| Anno   | 2021  | 2020  | 2019 |
|--------|-------|-------|------|
| Mbit/s | 155,0 | 112,6 | 81,3 |

#### Dettaglio dell'algoritmo di calcolo

Per ciascun anno d'interesse si è preso in considerazione:

- a. la consistenza delle linee configurate in rete nel mese di dicembre;
- b. le sole linee TIM retail (al dettaglio) per le quali è disponibile l'informazione sull'offerta commerciale (cioè la velocità di download commerciale) associata;
- c. la somma dei prodotti dati - dalle consistenze delle linee per la velocità di download commerciale associata - il cui risultato è stato diviso per il numero totale delle linee che hanno contribuito a tale produttoria (media pesata delle velocità commerciali di download sulla base delle consistenze di rete).

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Di seguito, si riporta una sintesi delle informazioni riguardanti le ulteriori attività di due società della BU Domestic.

#### Telefonia Mobile Sammarinese (TMS) e TIM San Marino

Le due società non hanno i monitoraggi che possano produrre i KPI riguardanti sia i contenuti di proprietà erogati e associati alle offerte commerciali sia i contenuti commercialmente non associati.

TMS e TIM San Marino potrebbero limitare le velocità di *upload* e *download* dei collegamenti, in funzione del contratto sottoscritto dal cliente, ma non intervengono in alcun modo a limitare o favorire i flussi di traffico specifici.

Questo KPI non rientra nel *core business* delle altre dieci società della BU Domestic (oggetto di analisi ai fini della rendicontazione secondo lo standard SASB).

## BU Brasile

TIM S.A. dispone di indicatori normativi che misurano il "tasso medio del cliente", sia nell'attuale RGQ<sup>31</sup> sia nell'atteso RQUAL<sup>32</sup> (dovrebbe entrare in vigore nel 2023), ed adotta la metodologia richiesta da ANATEL; in sostanza, i valori non sono disponibili in termini assoluti (tasso medio) ma normalizzati nella forma del

<sup>31</sup> Regulamento de Gestão da Qualidade, ovvero Regolamento di Gestione della Qualità; si tratta degli indicatori di qualità del servizio di telefonia mobile (SMP).

<sup>32</sup> Il nuovo "Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações" dell'Agenzia Nazionale delle Telecomunicazioni brasiliana (ANATEL). RQUAL uniforma e aggiorna le regole stabilite dalla normativa per la qualità dei servizi di telecomunicazioni (telefonia fissa e mobile, banda larga e Pay TV); il monitoraggio della "qualità" si muoverà dal modello di comando e controllo - basato sull'adempimento degli obiettivi, definiti da indicatori di qualità e sanzionatori - verso un modello di regolamentazione reattiva, dove la dinamica della concorrenza porterà incentivi al miglioramento continuo della qualità dei servizi.



raggiungimento della velocità media stabilita contrattualmente, con risultati prossimi al 100% per tutti gli operatori. Per rispondere ad ogni richiesta esterna, TIM S.A. utilizza sempre gli indicatori pubblici, standardizzati.

[SASB TC-TL-520a.3] Descrizione dei rischi e delle opportunità associati alla neutralità della rete, al peering retribuito, allo zero rating e alle pratiche correlate.

## BU Domestic

### TIM S.p.A.

[SASB TC-TL-520a.3.1.] L'entità deve descrivere i rischi e le opportunità associati alle norme e ai regolamenti in materia di neutralità della rete tecnica e Internet aperto.

Nell'Unione Europea, l'atto legislativo pertinente è il Regolamento (UE) 2015/2120, il cosiddetto Regolamento del "mercato unico delle telecomunicazioni" (TSM), il quale ha introdotto le nuove norme sulla *Net Neutrality* (neutralità della rete tecnica), in vigore da aprile 2016.

Tra l'altro, il Regolamento TSM:

- stabilisce il diritto dell'utente finale ad accedere alle informazioni e distribuire i contenuti, utilizzare e fornire le applicazioni ed i servizi, impiegare le apparecchiature terminali di loro scelta. Inoltre, vieta ai fornitori di servizi internet di bloccare o rallentare i contenuti, le applicazioni o i servizi specifici, tranne che in una serie molto limitata di circostanze (al fine di rispettare le leggi e gli ordini nazionali o dell'Unione Europea, preservare l'integrità e la sicurezza della rete tecnica, prevenire la congestione della rete);
- permette una gestione ragionevole del traffico basata sui requisiti di qualità tecnica dei servizi oggettivamente diversi di specifiche categorie di traffico. Tuttavia, tale gestione del traffico deve essere trasparente, non discriminatoria, proporzionata e non deve essere basata su considerazioni commerciali;
- consente agli operatori di offrire i servizi, diversi da quelli di accesso a internet, ottimizzati per contenuti, applicazioni o servizi specifici solo se la capacità della rete tecnica è sufficiente per fornirli in aggiunta a qualsiasi servizio di accesso a internet e l'offerta di tali servizi non deve avvenire a scapito della disponibilità o della qualità generale dei servizi di accesso a internet per gli utenti finali.

Le linee guida del BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*), l'Organismo dei Regolatori Europei delle Comunicazioni Elettroniche) - pubblicate il 30 agosto 2016 e aggiornate nel giugno 2020 - forniscono le indicazioni per l'attuazione delle norme europee sull'internet aperta da parte dell'NRA (*National Regulatory Authorities*).

Dall'entrata in vigore del Regolamento, l'Autorità di Vigilanza italiana AGCom ha monitorato attentamente il rispetto del Regolamento. In particolare, l'Autorità ha:

- intrapreso le azioni volte a garantire la libertà di scelta degli apparati terminali (approvando la delibera n. 348/18 / CONS che afferma che il modem non è un punto di terminazione);
- posto in essere le misure per garantire il rispetto degli obblighi di trasparenza e qualità delle connessioni;
- evidenziato il generale rispetto della normativa *Open Internet* da parte di TIM.

In particolare, l'ultima Relazione Annuale 2021 di AGCom (pubblicata a giugno 2021) afferma che - per il periodo esaminato (maggio 2020-aprile 2021) - gli operatori non hanno implementato le misure di gestione del traffico volte ad evitare la congestione delle reti fisse e mobili anche perché non si sono rese necessarie, tenuto conto delle misure già poste in essere dall'Autorità volte ad evitare le situazioni di congestione e saturazione della banda, nonché di esclusione sociale dei clienti attualmente non connessi alla rete a banda ultra-larga.

Dalla stessa Relazione non risultano procedimenti o provvedimenti sanzionatori a carico di TIM, conseguenti all'attività di vigilanza dell'Autorità, contrariamente a quanto riscontrato per un operatore alternativo sanzionato per non aver rispettato il diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta per l'accesso a internet (delibera AGCom n. 121/21/CONS).

Infine, per il 2021 l'Autorità ha anche previsto di affiancare alla campagna ufficiale, avente come target le reti 4G, una campagna sperimentale per la misurazione della qualità delle reti 5G.

[SASB TC-TL-520a.3.2.] L'entità deve discutere le proprie politiche per l'impegno negli accordi di peering a pagamento e negli accordi di peering senza regolamento.

Gli accordi nazionali di *peering* di TIM riguardano l'interconnessione privata finalizzata allo scambio di traffico dati tra il Sistema Autonomo di TIM e quello degli ISP (*Internet Service Provider*<sup>33</sup>).

I *Network Provider*<sup>34</sup> come *Vodafone*, *Wind*, *Fastweb*, *Tiscali* e *BT Italia* che soddisfano i criteri quali, tra l'altro, i volumi di traffico bilanciati con TIM, una base clienti significativa, il traffico elevato, i punti di ridondanza e altro sono riconosciuti da TIM come "Peers" ("Pari").

Lo scambio economico tra TIM e *Peer* avviene solo a fronte di uno squilibrio tra traffico in entrata e traffico in uscita che supera un *default ratio* (tasso di squilibrio) contrattuale per un numero consecutivo di mesi. Il

<sup>33</sup> Fornitore di servizi internet, ovvero un'organizzazione che fornisce servizi per l'accesso, l'utilizzo o la partecipazione a internet.

<sup>34</sup> Fornitore di rete tecnica.

principio economico è che paga l'operatore che termina il traffico eccedente la soglia concordata, mentre il costo dell'infrastruttura è condiviso tra TIM ed il singolo Peer.

Per far fronte alla crisi economica derivante dal *lockdown* di Covid-19, ad aprile 2020 TIM ha deciso di abilitare temporaneamente - agli ISP nazionali - l'accesso diretto gratuito alla propria rete dati tramite il *Peering* pubblico, modalità *best effort* (migliore sforzo), presso i principali NAP<sup>35</sup> (MIX<sup>36</sup>, Namex<sup>37</sup>, Topix<sup>38</sup> e Vsix<sup>39</sup>).

A partire da febbraio 2021 per continuare ad agevolare i piccoli operatori, TIM ha ritenuto di confermare la possibilità del *peering* gratuito, inserendo, tuttavia, un limite superiore di velocità (<= 500 Mbps in *downstreaming* su rete TIM) e rendendolo disponibile esclusivamente presso MIX e Namex. In ogni caso, l'Offerta di *TIM Wholesale* prevede il servizio a pagamento di interconnessione IP Dati tra *Autonomous Systems* senza limiti di velocità e con *service level agreement*<sup>40</sup> contrattuali, realizzato su infrastrutture di accesso in fibra dedicata e disponibile su tutto il territorio nazionale.

#### [SASB TC-TL-520a.3.3.] L'entità deve discutere le sue politiche per l'impegno nello zero-rating.

Il Regolamento "Telecom Single Market" (TSM) permette anche le pratiche commerciali come "zero rating", soggette a monitoraggio da parte dell'Autorità di Regolazione Nazionale la quale, negli ultimi anni, ha intrapreso un'intensa attività di sorveglianza e di applicazione mirata soprattutto alle offerte a zero rating.

In alcuni casi l'adeguamento spontaneo e attento da parte di TIM alle disposizioni del Regolamento - anche durante l'attività di vigilanza dell'AGCom - ha consentito di risolvere le potenziali criticità senza incorrere in provvedimenti formali da parte dell'Authority e, al contempo, senza ostacolare la generazione di nuovi flussi di ricavi necessari a supportare la propria infrastruttura a banda larga, in crescita ed in evoluzione, e l'aumento della penetrazione nel mercato di TIM. Ad esempio, AGCom ha consentito agli operatori di applicare le condizioni di zero rating su intere categorie di servizi.

Tale attività di vigilanza ha avuto anche un importante effetto di *moral suasion*, facendo sì che gli altri operatori nazionali interrompessero e ridisegnassero alcune pratiche non in linea con il Regolamento, ripristinando i meccanismi di concorrenza leale a vantaggio di TIM.

Durante il *lockdown* del 2020, l'Autorità ha svolto anche un altro tipo di "moral suasion" nei confronti dei principali fornitori di infrastrutture e di servizi di comunicazioni elettroniche, per l'adozione di misure a sostegno degli utenti e delle imprese. In ragione del cospicuo aumento del traffico internet, le iniziative sulla rete mobile hanno riguardato essenzialmente l'erogazione gratuita di quantità aggiuntive di traffico voce e dati, nonché le specifiche iniziative a supporto della didattica a distanza attraverso la predisposizione di offerte zero rating per l'utilizzo delle piattaforme di *e-learning*.

Si attende un possibile cambio di paradigma nella regolamentazione nazionale in conseguenza di un recente orientamento della Corte di Giustizia del 2 settembre 2021, intervenuta in tema di compatibilità delle offerte "zero-rating" (cfr. Sentenze pronunciate per le cause C-854/19, C-5/20 e C-34/20 che hanno coinvolto Vodafone e Telekom Deutschland), affermando che "un'opzione a «tariffa zero» opera, sulla base di considerazioni di ordine commerciale, una distinzione all'interno del traffico internet, non detraendo dal piano tariffario di base il traffico verso applicazioni di partner. Una siffatta pratica commerciale non soddisfa l'obbligo generale di trattamento equo del traffico, senza discriminazioni o interferenze, quale previsto dal Regolamento sull'accesso a un'internet aperta".

Le limitazioni della larghezza di banda, della condivisione della connessione (*tethering*) o dell'utilizzo in *roaming*, oggetto delle sentenze di cui sopra, dal momento che trovano applicazione unicamente a causa dell'attivazione dell'opzione tariffaria a «tariffa zero», che è contraria al Regolamento sull'accesso a un'internet aperta, sono anch'esse considerate incompatibili con il diritto dell'Unione.

Alla luce di tale orientamento, il 6 ottobre 2021 il BEREC ha annunciato che rivedrà le linee guida sull'applicazione del Regolamento a giugno 2022, al fine di aggiornarle a seguito delle sopra indicate sentenze della Corte di Giustizia Europea.

#### Covid-19

Sulla base del decreto governativo "Cura Italia", il 18 marzo 2020 AGCom ha adottato un primo pacchetto di misure volte a garantire il funzionamento dei servizi di telecomunicazione; questo pacchetto considera l'attuale situazione di emergenza sanitaria e la crescita del consumo di servizi e del traffico sulle reti.

Due dei quattro tavoli tecnici permanenti istituiti da AGCom riguardano:

- il miglioramento e la sicurezza delle reti e dei servizi di telecomunicazione;
- la protezione e la facilitazione dell'uso dei servizi digitali da parte dei consumatori.

<sup>35</sup> Network Access Point o Neutral Access Point (punto di accesso alla rete tecnica o punto di accesso neutro), ovvero un'infrastruttura fisica che permette a diversi ISP di scambiarsi il traffico internet. Interconnettendo i propri sistemi autonomi, attraverso accordi di peering generalmente gratuiti, gli ISP risparmiano una parte della banda che comprano dai loro upstream provider (vale a dire un grande ISP che fornisce l'accesso a internet a un ISP locale), migliorando la propria efficienza ed affidabilità.

<sup>36</sup> Milan Internet eXchange, la principale piattaforma di interconnessione di reti Internet in Italia.

<sup>37</sup> Il *Nautilus Mediterranean eXchange* è un punto di scambio internet e di interconnessione neutrale, senza fini di lucro, tra ISP e gli operatori di rete nazionali ed esteri.

<sup>38</sup> Consorzio che da diversi anni opera attivamente su più fronti: la gestione dell'infrastruttura di internet exchange, la gestione dello sviluppo del programma, la piattaforma streaming, il cloud computing, open data, i big data.

<sup>39</sup> L'Università di Padova, attraverso il proprio Centro per la Connettività ed i Servizi al Territorio, ha istituito alcune strutture denominate North East Neutral Access Point (punto di accesso neutrale nord-est). Lo scopo principale è la promozione dell'uso di internet nella Regione Veneto, attraverso la collaborazione tra ISP locali, nazionali e internazionali.

<sup>40</sup> Accordo sul livello di servizio.

In attuazione del Decreto, che consente ad AGCom di derogare ad alcune condizioni normative al fine di affrontare meglio i problemi d'interesse pubblico nell'attuale periodo di emergenza sanitaria, AGCom ha definito le misure per migliorare le condizioni dell'offerta di servizi di rete regolamentati TIM, fornendo:

- una riduzione temporanea dei costi *wholesale* (all'ingrosso) regolamentati della banda ethernet per accessi in rame e fibra;
- il massimo impegno per la fornitura accelerata di apparati di trasporto e VLAN<sup>41</sup> necessari per l'aumento della banda e dare seguito all'apertura anticipata dei nuovi armadi NGA<sup>42</sup>.

Inoltre, TIM deve rendere disponibili le sue infrastrutture in tutto il Paese, rispondendo senza discriminazioni alle richieste dei consumatori rispetto alle tecnologie ed alle aree geografiche (del Paese). Inoltre, AGCom ha richiesto a tutti gli operatori di compiere ogni sforzo possibile per contribuire alla gestione dello stato di emergenza, indicando le azioni ritenute rilevanti come:

- cercare di garantire un aumento della banda media per cliente sulla rete fissa di almeno il 30% nel minor tempo possibile, ove tecnicamente fattibile;
- compiere ogni sforzo, in caso di assenza di copertura con una rete fissa NGA e su richiesta del condominio o della persona giuridica responsabile dell'ufficio, per attivare, senza alcun aumento dei costi fino al 30 giugno 2020, ogni possibile soluzione di accesso;
- raccomandare ai consumatori finali di utilizzare principalmente gli accessi fissi a casa (incluso il wi-fi) per non sovraccaricare la rete mobile.

Per quanto riguarda gli adeguamenti della rete, TIM ha aumentato significativamente la capacità di banda sia verso la "big internet" sia sui nodi nazionali, ha migliorato la copertura mobile e sta aumentando la copertura della rete fissa UBB (banda ultra larga).

Per quanto riguarda l'offerta commerciale agli operatori alternativi, TIM ha reso disponibili le riduzioni di prezzo per la banda ethernet sulla rete in rame e fibra, sta gestendo le richieste di aumento della banda ricevute dagli Altri Operatori Autorizzati (AOA) con una priorità elevata e ha consentito l'accesso gratuito e diretto alla rete di dati TIM tramite *peering* pubblico.

Infine, per contrastare la diffusione del Covid-19, TIM ha definito una procedura operativa per eseguire gli interventi tecnici di rete in sicurezza.

D'altra parte, gli operatori hanno proposto volontariamente le misure diverse ai propri clienti. In particolare, TIM ha proposto chiamate vocali gratuite, gigabit gratuiti e molte altre iniziative volontarie a sostegno dello smart *working* e della didattica a distanza.

In considerazione del persistere dello stato di emergenza connesso al contenimento della pandemia di Covid-19, TIM ha chiesto all'Autorità di valutare, in conformità alle disposizioni dell'art. 82 del decreto "Cura Italia" e nel rispetto delle Linee Guida di cui alla delibera n. 131/20/CONS, un'iniziativa che prevede l'abilitazione della navigazione ADSL, a costo zero per l'utente, per le linee di accesso sulle quali è attiva l'offerta "Voice" di TIM. A seguito della consultazione con il mercato e le associazioni dei consumatori, con delibera n. 384/20/CONS AGCom ha approvato l'iniziativa di TIM, pur vincolandola al rispetto di alcune precauzioni e chiarimenti sia in riferimento alla trasparenza nei confronti del cliente finale sia in relazione agli aspetti competitivi.

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Di seguito si riporta una sintesi di qualche azione messa in campo da alcune società che costituiscono la BU Domestic.

### Telefonia Mobile Sammarinese (TMS)

Per TMS i KPI in argomento non sono applicabili, in quanto l'infrastruttura non è in proprietà ed il mercato locale della rete mobile - in regime concessorio a TIM, TMS e altro operatore locale - è regolamentato dalle normative vigenti.

### TIM San Marino

[TC-TL-520a.3.1.]

La società opera nel pieno rispetto della "net neutrality" e l'architettura della rete tecnica prevede una gerarchia semplificata, che permette di offrire un accesso alla "big internet" senza costrizioni di sorta. I *content provider* (fornitori di contenuti) hanno messo a disposizione i "sistemi di caching"<sup>43</sup> i quali, essendo stati collocati all'interno dell'IDC di TIM San Marino, garantiscono un accesso ottimale e quasi "diretto" ai contenuti.

[TC-TL-520a.3.2.]

<sup>41</sup> Virtual Local Area Network, ovvero un qualsiasi dominio di trasmissione partizionato e isolato in una rete di computer a livello di collegamento dati. Le VLAN possono mantenere separate le applicazioni di rete nonostante siano connesse alla stessa rete fisica, senza richiedere l'implementazione di più set di cavi e dispositivi di rete.

<sup>42</sup> Con la NGC (Next Generation Access) un operatore può offrire le linee FTTC/FTTH ai suoi clienti senza essere presente con la propria rete nelle centrali TIM locali. In NGA, TIM gestisce la connessione del cliente e l'operatore alternativo raccoglie il traffico in un apposito punto; la raccolta può avvenire sia a livello di area sia macroarea, ad es. a livello di provincia o regione.

<sup>43</sup> Nell'ambito dell'elaborazione, la cache è un livello d'immagazzinamento dei dati ad alta velocità, che memorizza un sottoinsieme di dati (generalmente di natura temporanea) per rispondere alle richieste più rapidamente rispetto a quanto non sarebbe possibile accedendo ogni volta al percorso principale in cui si trovano i dati.

La società favorisce gli accordi di *peering*; la dimensione della propria rete tecnica ed il relativo traffico gestito, a volte, non risponde alle richieste espresse dai principali player italiani.

[TC-TL-520a.3.3.]

La società non pratica lo “zero rating”, in quanto opera prevalentemente in ambito fisso dove tali politiche non sono applicabili.

Le altre dieci società della *BU Domestic* (oggetto di analisi ai fini della rendicontazione secondo lo standard SASB) non rientrano nell’analisi di questi KPI, per il proprio *core business* e/o dimensioni.

## BU Brasile

In Brasile, il *Civil Internet Framework* (Legge n° 12.965/2014), ed il successivo regolamento con decreto 8.771/2016, hanno stabilito i principi, le garanzie, i diritti ed i doveri per l’uso di internet.

Tra le disposizioni regolamentate, vi è il principio di neutralità della rete, il quale stabilisce che “l’organismo preposto alla trasmissione, allo scambio o all’instradamento deve garantire la parità di trattamento a qualsiasi pacchetto di dati, indipendentemente dal suo contenuto, origine, destinazione, servizio, terminale o applicazione”.

Al fine di garantire la conformità ai principi, TIM S.A. adotta le misure atte a garantire la trasparenza e l’uguaglianza nella propria offerta, in relazione alle regole sulle applicazioni dello *zero rating*, essendo aperta a negoziazioni con fornitori di applicazioni interessati a mantenere la competitività, oltre che a mantenere l’accesso ai contenuti legali (i contenuti consentiti non sono bloccati).

TIM S.A. ritiene che ci siano le opportunità per fornire le offerte più adatte agli interessi degli utenti con le applicazioni a *zero rating*.

# Gestione dei rischi sistemici da interruzioni tecnologiche

[SASB TC-TL-550a.1] (1) Frequenza media di interruzione del sistema e (2) durata media dell'interruzione alla clientela.

## BU Domestic

### TIM S.p.A.

Frequenza media di interruzione del sistema negli anni 2021, 2020 e 2019.

| Descrizione  | 2021      | 2020      | 2019      | Note  |
|--|-----------|-----------|-----------|---|
| Frequenza media di interruzione del sistema                                    | 0,0411800 | 0,1612350 | 0,1987700 | Frequenza media delle interruzioni = numero totale dei clienti interessati dai disservizi / numero totale dei clienti serviti.<br>2021: circa 1,6 milioni di clienti interessati dai disservizi su circa 39,1 milioni di clienti totali.<br>2020: quasi 6,4 milioni di clienti interessati dai disservizi su circa 39,5 milioni di clienti totali.<br>2019: circa 7,9 milioni di clienti interessati dai disservizi su circa 39,98 milioni di clienti totali. |
| Durata del disservizio (in ore) per ogni utente disservito                     | 0,0000114 | 0,0000195 | 0,0000057 | Durata del disservizio (in ore) per ogni utente disservito = durata totale disservizi / numero totale clienti disserviti.<br>2021: 18,33 ore su 1,6 milioni di clienti.<br>2020: 124,32 ore su 6,4 milioni di clienti.<br>2019: 45,08 ore su 7,9 milioni di clienti.  |
| L'ambito di applicazione è limitato a:<br>- Servizi di comunicazione via cavo; | X         | X         | X         |   |
| - Servizi di comunicazione wireless;   | X         | X         | X         |   |
| - Servizi di provider di servizi Internet (ISP).                               | X         | X         | X         |   |

TIM si occupa di tutti i perimetri rilevanti per il presente documento. Per evento rilevante si intende qualsiasi evento/incidente/disservizio/anomalia rilevato da fonti interne/esterne all'Azienda che, valutato e classificato in base ai criteri definiti per le singole tipologie, risulti comportare possibili impatti significativi, diretti o indiretti su:

- il business aziendale;
- la sicurezza di beni materiali / immateriali;
- i clienti strategici;
- la reputazione / immagine dell'Azienda.

Ai fini del presente documento sono stati considerati solo gli eventi che hanno causato interruzioni di servizio durate almeno due ore o che hanno coinvolto minimo 100.000 utenti.

| Durata media dell'interruzione alla clientela                                  |   |                     |                     |                        |  |  |  |
|--|---|---------------------|---------------------|------------------------|--|--|--|
| N°   | Eventi rilevanti 2021                                   | Durata eventi (ore) | N° utenti impattati | Rapporto durata/utenti | Causa  | Provvedimenti adottati   | Note                                   |
| 1  | Blocco navigazione mobile                               | 9,00                | 50.000              | 0,00018000             | Blocco della navigazione mobile a seguito di una errata configurazione della limitazione del traffico: un rilascio applicativo software ha reso indisponibile bundle e credito per la navigazione.   | #VALUE!  | L'evento è avvenuto il 23 gennaio 2021 |
| 2  | Mancata alimentazione e centrale di Milano Bersaglio    | 9,00                | 1.200.130           | 0,00000750             | A seguito di un problema legato all'alimentazione elettrica, è stata attivata la protezione su due delle 17 "stazioni di energia". La durata del disservizio è stata condizionata anche dal coinvolgimento della connettività dell'operatore incaricato di ingaggiare il tecnico reperibile. Al ritorno della corretta alimentazione, alcuni apparati sono risultati danneggiati ed altri non sono ripartiti in maniera corretta, prolungando di fatto il disservizio. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ammodernamento degli impianti di alimentazione delle centrali.</li> <li>- Verifica con fornitore degli apparati Juniper, per la perdita di configurazione ed eventuale aggiornamento delle procedure di cambio release / ripartenza nodi.</li> <li>- Avvio della richiesta di risarcimento danni al fornitore di energia elettrica.</li> <li>- Verifica della diversificazione linee di alimentazione sale dati e stato impianti di alimentazione.</li> <li>- Verifica completa degli allarmi e valutazione inserimento di nuovi.</li> <li>- Presenza di almeno un turnista in presidio presso la sede aziendale per garantire l'utilizzo della rete aziendale e non solo della rete pubblica.</li> </ul> | L'evento è avvenuto il 4 gennaio 2021  |
| 3  | Indisponibilità della navigazione internet ambito fisso | 0,33                | 360.000             | 0,00000092             | Un difetto del software del fornitore Nokia sui DNS (Domain Name System) in ambito fisso ha reso impossibile la navigazione su internet. Il disservizio è rientrato in breve tempo, senza alcun intervento.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornamento del software dei DNS per garantire prestazioni stabili del servizio.</li> <li>- Adeguamento degli strumenti di supervisione ed inserimento di allarmi in persistenza per i DNS.</li> <li>- Adeguamento degli strumenti per le analisi più efficaci di guasti plurimi e le analisi dell'impatto sui clienti.</li> </ul>  | L'evento è avvenuto l'8 maggio 2021    |
| Totali tre casi rilevanti  |   | <b>18,33</b>        | <b>1.610.130</b>    | <b>0,00018842</b>      |  |  |  |
| Durata totale del disservizio / utenti totali impattati dal disservizio - 2021 |   |                     |                     | <b>0,000011384</b>     |  |  |  |

[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela TIM S.p.A per l'anno 2020.

| Durata media dell'interruzione alla clientela |  |                     |                     |                        |   |  |   |
|---|--|---------------------|---------------------|------------------------|---|--|---|
| N°  | Eventi rilevanti 2020  | Durata eventi (ore) | N° utenti impattati | Rapporto durata/utenti | Causa   | Provvedimenti adottati   | Note  |
| 1   | Degrado del servizio per utenza 4G sull'intero territorio nazionale sia voce sia dati. | 1,92                | 6.091.680           | 0,00000032             | Il disservizio ha riguardato alcuni elementi di rete del segmento core. Tali elementi sono distribuiti per ridondanza in tre poli geografici distinti. Nel corso della manutenzione programmata di uno dei poli, si è verificato un guasto sul secondo polo che ha provocato il congestionamento del terzo.   | Il disservizio si è risolto rimettendo in servizio il nodo in manutenzione ed escludendo il secondo nodo guasto. Per prevenire eventi futuri, è stato programmato di definire nuovi set di configurazione e test per aumentare la resilienza della rete. | L'evento è avvenuto il 20 luglio 2020 ed ha impattato il 20% degli utenti mobili.   |
| 2   | L'isola di Ponza ha subito un disservizio  | 13,00               | 6.400               | 0,00203125             | La mancata erogazione di energia elettrica da parte dell'ente preposto ha causato il disservizio e un conseguente guasto delle componenti elettriche del ponte radio e la perdita di configurazione di alcuni apparati a supporto, causando la mancata erogazione del servizio fonia e dati in ambito mobile. Le batterie tampone non hanno funzionato adeguatamente. | Sostituzione delle batterie tampone.   | L'evento si è verificato il 27 luglio 2020.<br><br>Numero abitanti di Ponza: 3200, raddoppiato in virtù del periodo estivo. |
| 3   | Blocco degli acquisti da canale app / web ed erogazione ricarica da app e self-care.   | 4,58                | 10.600              | 0,00043208             | Durante l'attività di manutenzione, che ha comportato un'errata configurazione del DNS, si è verificato il blocco di un database causato dalla saturazione di un filesystem. Conseguentemente si è bloccata l'erogazione degli acquisti e delle ricariche attraverso app e canali web.  | Consentire una diagnosi ed un intervento più rapidi, rendendo disponibile la piattaforma di allarmistica anche al settore che si occupa del monitoraggio del backup dei database.  | L'evento si è verificato il 19 Giugno 2020.   |
| 4   | Disservizio provinciale - Comuni della Valle d'Aosta.                                  | 11,00               | 16.106              | 0,00068298             | Inatteso spegnimento di un apparato di rete durante un intervento di manutenzione, a fronte della presenza di allarmi di anomalo funzionamento del sistema di alimentazione.  | 1) Programmazione di attività di manutenzione correttiva in fascia protetta a basso traffico.<br><br>2) Analisi di fattibilità per l'ampliamento dell'allarmistica.  | L'evento si è verificato il 6 febbraio 2020.  |

|   |  |               |                  |                   |  |   |  |
|---|--|---------------|------------------|-------------------|--|---|--|
| 5   | La Sardegna è rimasta isolata per 49 minuti a causa di guasti sia sull'apparato primario sia sul backup del Centro Stella della regione. | 0,82          | 154.000          | 0,00000532        | Spegnimento di entrambi gli apparati che costituiscono il Centro Stella della regione Sardegna a causa di problemi di surriscaldamento che hanno interessato un apparato; il giorno successivo, un secondo evento ha interessato il suo backup. L'attività di ripristino del primo apparato è stata avviata tempestivamente, ma la dislocazione geografica (un'isola) ha richiesto il trasferimento da altre regioni, il quale ha subito ritardi a causa della restrizione dei voli aerei dovuti all'emergenza sanitaria Covid-19. | 1) Censimento e revisione della distribuzione delle scorte per gli apparati del Centro Stella, in particolare nelle due isole maggiori, Sardegna e Sicilia, che per logistica possono potenzialmente rappresentare una criticità nazionale.<br>2) Incremento della frequenza delle verifiche periodiche della corretta funzionalità degli apparati. | L'evento si è verificato il 12 Marzo 2020    |
| 6   | Mancata alimentazione e sale Oriolo Romano Inviolatella.   | 13,25         | 10.000           | 0,00132500        | A seguito di un problema di alimentazione elettrica verificatosi nella sede di Roma, via Oriolo Romano 240 (Inviolatella), si sono verificati malfunzionamenti sui sistemi ospitati.   | 1) Analisi e revisione dell'allarmistica.<br>2) Ampliamento dei presidi h24.<br>3) Esecuzione di interventi di manutenzione   | L'evento si è verificato il 2 novembre 2020. |
| 7   | Disservizio per maltempo regione Piemonte  | 79,75         | 80.000           | 0,00099688        | A causa di un evento meteo estremo, si è verificato un doppio guasto (portante in fibra e alimentazione in una centrale), sommato ad ulteriori guasti locali, che ha generato l'indisponibilità dei servizi dati, fonia e siti della rete radiomobile.   | N.D.  | L'evento si è verificato il 03 ottobre 2020. |
| <b>Totali sette casi rilevanti 2020</b>   |  | <b>124,32</b> | <b>6.368.786</b> | <b>0,00547383</b> |  |   |  |
| <b>Durata totale del disservizio / utenti totali impattati dal disservizio - 2020</b> |  |               |                  | <b>0,00001952</b> |  |   |  |



[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela TIM S.p.A per l'anno 2019.

| Durata media dell'interruzione alla clientela   |   |                     |                     |                        |   |   |   |
|---|---|---------------------|---------------------|------------------------|---|---|---|
| N°  | Eventi rilevanti 2019   | Durata eventi (ore) | N° utenti impattati | Rapporto durata/utenti | Causa   | Provvedimenti adottati  | Note  |
| 1   | Disservizio backbone IP nazionale tra i PoP di Catanzaro e Roma.  | 3,17                | 800.000             | 0,00000396             | Anomalia software su apparati Nokia.  | 1) Installazione aggiornamento release.<br>2) Potenziamento strumentazione di monitoring e troubleshooting.   | L'evento si è verificato il 10 ottobre 2019.  |
| 2   | Interruzione dei servizi di rateizzazione e autoricariche; interruzione intermittente per le ricariche tecnologiche online. | 6,30                | 118.000             | 0,00005339             | Disservizio causato da un intervento programmato di migrazione tecnologica: l'errata configurazione degli apparati della componente di rete ha causato il non corretto dialogo fra le componenti ridondate. | 1) Revisione delle linee guida per la corretta configurazione dello specifico metodo di comunicazione sugli apparati della nuova infrastruttura.<br>2) Ampliamento della lista dei controlli da effettuare pre e post migrazione, inserendo la verifica dell'utilizzo di specifici metodi di comunicazione. | L'evento si è verificato il 19 Luglio 2019  |
| 3   | Interruzione servizi sull'isola d'Elba  | 10,42               | 11.700              | 0,00089060             | Taglio - da parte di terzi - di un cavo TIM in fibra ottica e di cavi elettrici.  | N.A.  | L'evento si è verificato il 15 aprile 2019 ed ha riguardato 5,400 clienti dati fisso, 6,300 clienti fonia fissa (non considerato Poste Italiane). |
| 4   | Disservizio applicazione anagrafica clienti con difficoltà sui servizi commerciali offerti                                  | 20,67               | 4.000.000           | 0,00000517             | Guasto dovuto ad obsolescenza sistema.  | Migrazione su una piattaforma di nuova generazione.   | L'evento si è verificato il 1° giugno 2019.   |
| 5   | Disservizio navigazione rete fissa Sicilia occidentale  | 1,95                | 2.151.129           | 0,00000091             | Due cavi danneggiati contestualmente:<br>a) guasto cavo per danno terzi su lavori di scavo;<br>b) cedimento cavo durante attività bonifica d'impresa per conto TIM su cavo degradato.                       | Richiamo formale alle imprese coinvolte.  | L'evento si è verificato il 18 febbraio 2019.   |
| 6   | Disservizio VoLTE mobile su centrale Milano   | 2,58                | 866.000             | 0,00000298             | Errata configurazione software a seguito di manutenzione rete.  | 1) Revisione di procedure di emergenza per velocizzare il ripristino del servizio Volte e l'esclusione di specifiche core IMS (virtuali e non).<br>2) Integrazione degli allarmi a soglia sulle violazioni dei KPI  |   |
| <b>Totali sei casi rilevanti 2019</b>   |   | <b>45,09</b>        | <b>7.946.829</b>    | <b>0,00095701</b>      |   |   |   |
| <b>Durata totale del disservizio / utenti totali impattati dal disservizio - 2019</b> |   |                     |                     | <b>0,00000567</b>      |   |   |   |

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Di seguito, si riporta una sintesi delle informazioni riguardanti le attività di alcune società della BU Domestic.

### Olivetti S.p.A.

#### Frequenza media di interruzione del sistema - negli anni 2021, 2020 e 2019 - in Olivetti S.p.A.

| Descrizione  | 2021  | 2020    | 2019    | Note   |
|--|-------|---------|---------|--|
| Frequenza media di interruzione del sistema*                                   | 2,001 | 1,005   | 2,020   | Frequenza media delle interruzioni = numero totale dei clienti interessati dai disservizi / numero totale dei clienti serviti.<br>2021: 4.179 clienti impattati.<br>2020: 2.079 clienti impattati.<br>2019: 4.141 clienti impattati.   |
| Durata del disservizio (in ore) per ogni utente disservito                     | 1,006 | 236,020 | 121,840 | Durata media dell'interruzione (in ore) cliente = sommatoria, per ciascun disservizio, del tempo di disservizio in ore diviso il numero di clienti impattati dal disservizio stesso.<br>2021: 4.179 clienti impattati.<br>2020: 2.079 clienti impattati.<br>2019: 4.141 clienti impattati. |
| L'ambito di applicazione è limitato a:<br>- Servizi di comunicazione via cavo; |       |         |         |  |
| - Servizi di comunicazione wireless;   |       |         |         |  |
| - Servizi di provider di servizi Internet (ISP).                               |       |         | X       |  |

\*Si comunica che la frequenza può risultare maggiore di 1, in quanto è calcolata rispetto alla media dei clienti serviti. Di conseguenza, durante l'anno, uno stesso cliente può essere interessato più di una volta da un disservizio.

Per evento rilevante si intende qualsiasi evento/incidente/disservizio/anomalia rilevato da fonti interne/esterne all'Azienda che, valutato e classificato in base ai criteri definiti per le singole tipologie, risulti comportare possibili impatti significativi, diretti o indiretti su:

- il business aziendale;
- la sicurezza di beni materiali / immateriali;
- i clienti strategici;
- la reputazione / immagine dell'Azienda.

Ai fini del presente documento sono stati considerati solo gli eventi che hanno causato le interruzioni di servizio durate almeno due ore con impatti sui clienti.

[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela Olivetti S.p.A. per l'anno 2021.

| Durata media dell'interruzione alla clientela   |   |                     |                     |                        |   |   |   |
|---|---|---------------------|---------------------|------------------------|---|---|---|
| N°  | Eventi rilevanti 2021                       | Durata eventi (ore) | N° utenti impattati | Rapporto durata/utenti | Causa   | Provvedimenti adottati  | Note  |
| 1   | Disservizio su erogazione dati 4G/LTE       | 24,00               | 20                  | 1, 2                   | Major Fault link Sparkle Düsseldorf.  | Disservizio risolto riattivando la tratta internazionale da parte di Sparkle. | Evento avvenuto in data 3 marzo 2021.   |
| 2   | Fault applicativo                           | 12,50               | 20                  | 0,625                  | Fault applicativo dell'HA sui link TIM verso infrastruttura CISCO Jasper che ha impattato la customer base attestata su 4G/LTE. | Ripristino "alta affidabilità"..  | Evento avvenuto in data 4 maggio 2021.  |
| 3   | Down elettrico centrale Tor Pagnotta        | 14,00               | 2.069               | 0,006766554            | Guasto sulla catena UPS con impatto su alcuni apparati di rete del contesto APN Shared e NBloT.                                 | Ripristino UPS e riavvio applicativo.   | Evento verificatosi in data 3 settembre 2021.   |
| 4   | Major Fault HVV Infrastruttura Tor Pagnotta | 24,00               | 2.069               | 0,011599807            | Fault del cluster VSS su coppia di Cisco Catalyst 6509 per guasto plurimo su entrambi i nodi.                                   | Sostituzione hardware   | Evento verificatosi in data 16 settembre 2021 che ha impattato tutta la customer base attestata su contesto APN Shared. |
| 5   | Congestione link.                           | 120,00              | 1                   | 120                    | Congestione dei link gestiti da Sparkle.  | Alleggerimento dei link con interventi manuali mirati.                        | Evento verificatosi il 22 novembre 2021.  |
| 6   | Major Fault link Sparkle Bologna-Roma       | 8,00                | —                   | —                      | Problema sulla infrastruttura di rete.  | N/A   | L'evento si è verificato il 13 dicembre 2021.   |
| <b>Totali sei casi rilevanti 2021</b>   |   | <b>202,50</b>       | <b>4.179</b>        | <b>121,8433664</b>     |   |   |   |
| <b>Durata totale del disservizio / utenti totali impattati dal disservizio - 2021</b> |   |                     |                     | <b>0,04845657</b>      |   |   |   |

[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela Olivetti S.p.A. per l'anno 2020.

| Durata media dell'interruzione alla clientela   |  |                     |                     |                        |   |   |  |
|---|--|---------------------|---------------------|------------------------|---|---|--|
| N°  | Eventi rilevanti 2020  | Durata eventi (ore) | N° utenti impattati | Rapporto durata/utenti | Causa   | Provvedimenti adottati                                    | Note   |
| 1   | Segnalato dalle strutture di Esercizio di Rete TIM un aumento delle autenticazioni fallite su APN m2m.tids.tim.it. | 71,00               | 1                   | 71                     | Configurazioni tarate su numeri iniziali di SIM, cresciute nel tempo.   | Aumentati i timer per la ricezione della risposta RADIUS. | Evento avvenuto in data 28 gennaio 2020.   |
| 2   | Messa in opera apparati HW e SW di nuova generazione con introduzione nuove parametrizzazioni.                     | 168,00              | 8                   | 21                     | Introdotte nuove parametrizzazioni con evolutiva su shared.tids.tim.it. | Adeguamento dei parametri allo scenario in essere.        | Adeguamento dei parametri allo scenario in essere.   |
| 3   | Esaurimento degli indirizzi IP disponibili per APN TOYOTA.   | 144,00              | 1                   | 144                    | Esaurimento indirizzamento APN infotainment.                            | Introdotta nuova subnet per l'APN.                        | Evento verificatosi in data 23 settembre 2020 che ha impattato il provisioning di nuove SIM per il cliente Toyota. |
| 4   | Aumento del tempo (delay) di risposta lato Jasper dei RADIUS per i clienti APN Shared.                             | 41,00               | 2.069               | 0,01981                | Degrado autenticazioni clienti shared.tids.tim.it                       | Aumentati i timer per la ricezione della risposta RADIUS. | Evento verificatosi in data 30 settembre 2020.   |
| <b>Totali quattro casi rilevanti 2020</b>   |  | <b>424,00</b>       | <b>2.079</b>        | <b>236,01981</b>       |   |   |  |
| <b>Durata totale del disservizio / utenti totali impattati dal disservizio - 2020</b> |  |                     |                     | <b>0,20394420</b>      |   |   |  |

[SASB TC-TL-550a.1] Durata media dell'interruzione del servizio alla clientela Olivetti S.p.A. per l'anno 2019.

| Durata media dell'interruzione alla clientela   |   |                     |                     |                        |   |   |   |
|---|---|---------------------|---------------------|------------------------|---|---|---|
| N°  | Eventi rilevanti 2019   | Durata eventi (ore) | N° utenti impattati | Rapporto durata/utenti | Causa   | Provvedimenti adottati  | Note  |
| 1   | Congestione e conseguente difficoltà autenticazione e RADIUS su APN shared.tids.ti m.it | 8                   | 2.069               | 0,003866               | Azione "fuori controllo" delle SIM cliente Associated Consulting. | Richiesto al cliente Associated Consulting un tuning dello use case e disconnessione SIM "fuori Controllo". | Evento avvenuto in data 28 e 29 maggio 2019 che ha impattato tutta la CB su APNs.                                   |
| 2   | Fault applicativo su APN shared.tids.ti m.it  | 4                   | 2.069               | 0,001933               | Fault applicativo legato alla obsolescenza del SW.                | Aggiornamento del SW su indicazione del vendor.   | Evento avvenuto in data 19 luglio 2019 che ha impattato la CB su APNs.  |
| 3   | Fault applicativo su PGW MI13.  | 3                   | 3                   | 1                      | Fault applicativo legato alla obsolescenza del SW.                | Aggiornamento del SW su indicazione del vendor.   | Evento verificatosi in data 3 dicembre 2019 che ha impattato i clienti con APN dedicati attestati sul nodo di MI13. |
| <b>Totali tre casi rilevanti 2019</b>   |   | <b>15</b>           | <b>4.141</b>        | <b>1,005799</b>        |   |   |   |
| <b>Durata totale del disservizio / utenti totali impattati dal disservizio - 2019</b> |   |                     |                     | <b>0,00362231</b>      |   |   |   |

## TIM San Marino

Nel 2021 ci sono state diverse interruzioni di corrente elettrica (della durata complessiva di un'ora e 35 minuti), che hanno portato allo spegnimento degli apparati periferici - quali i cabinet stradali e gli apparati di *networking* presso le strutture esterne - con impattati su gruppi di clientela.

Le interruzioni principali sono state due della durata di circa quindici minuti ciascuna, ognuna delle quali ha provocato l'interruzione del servizio fornito dalla società che ha coinvolto circa 8.000 utenti. Ci sono state anche sei interruzioni "minori" con una durata di circa 10 minuti ciascuna, impattando circa 200 clienti per volta.

In sintesi, nel 2021, il numero complessivo dei clienti interessati dai disservizi della società TIM San Marino è stato 17.194 (lo stesso cliente può essere stato interessato da più disservizi nel corso dell'anno) ed il numero medio dei clienti della società è stato 11.736; il rapporto tra i due dati (17.194/11.736) è 1,465<sup>44</sup>.

Nelle altre dieci società della BU Domestic (esaminate per le finalità del SASB) il topic o non rientra nel *core business* delle stesse (Fibercop, Noovle, Tele Contact Center, Telsy, Telecom Italia Trust Technologies, TIM Retail) o è stato pari a zero (Gruppo TI Sparkle, Telefonia Mobile Sammarinese).

## BU Brasile

Nel 2021 TIM S.A. ha avuto circa 250.000 interruzioni di servizio della durata di almeno 30 minuti. La frequenza degli eventi di interruzione è stata di 0,415 per cliente e ogni cliente interessato ha avuto un'interruzione media di 0,11 ore.

Nel 2020 TIM S.A. ha avuto circa 200.000 interruzioni del servizio di durata inferiore a 30 minuti. La frequenza degli eventi di interruzione è stata di 0,005 per cliente per il servizio mobile e ogni cliente interessato ha avuto una interruzione media di 0,06 ore.

<sup>44</sup> Si comunica che la frequenza può risultare maggiore di 1, in quanto è calcolata rispetto alla media dei clienti serviti. Di conseguenza, durante l'anno, uno stesso cliente può essere interessato più di una volta da un disservizio.

[SASB TC-TL-550a.2] Dissertazione sui sistemi che forniscono un servizio senza ostacoli durante le interruzioni del servizio stesso.

## BU Domestic

### TIM S.p.A.

In TIM SpA i principali rischi di continuità del business associati ad *issue technology*<sup>45</sup> con impatto sulle *operations*<sup>46</sup> sono sintetizzabili nel modo seguente:

- indisponibilità dei sistemi ICT (*Information & Communication Technology*) dovuta a distruzione totale o parziale del sito che li ospita, legata ad eventi meteo, sismici o vulcanici, incidenti o danni alle infrastrutture di *facility*<sup>47</sup>;
- fermo prolungato dei sistemi ICT o loro inadeguato funzionamento dovuto ad eventi meteo, sismici o vulcanici, incidenti o danni alle infrastrutture IT, incidenti o danni alle infrastrutture di *facility*, guasti hardware, errori umani, malfunzionamenti software e attacchi *cyber*;
- indisponibilità dei sistemi ICT dovuta ad irraggiungibilità prolungata in rete, per guasti o disservizi di connettività.

Le principali misure per la mitigazione dei rischi di continuità del business, in sintesi, sono le seguenti:

- resilienza delle infrastrutture di rete (es. duplicazione del *backbone OPB*<sup>48</sup>, ridondanza fisica e logica degli apparati attivi e dei siti centro stella, sistemi di *inventory*<sup>49</sup> e *backup* delle configurazioni di rete);
- adozione degli standard internazionali (ETSI<sup>50</sup>) legati alla progettazione ed alla sicurezza per la continuità del servizio della rete di fonia fissa, mobile e dati, correlati a criteri di ridondanza fisica e logica;
- classificazione di sicurezza dei *data center* di livello 4 (ANSI/TIA942-B-2017);
- adozione dello standard ISO 22301 (gestione della [continuità operativa](#) - requisiti) per la pianificazione, progettazione, implementazione, gestione, monitoraggio e miglioramento della continuità operativa dei *data center*;
- adozione delle misure da standard internazionali certificati ISO 9001 (sistema di gestione della qualità), ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale), ISO 20000 (Servizi IT Infrastrutturali), ISO 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti), ISO 37001 (anticorruzione), ISO 45001 (sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro), ISO 50001 (sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso);
- copertura assicurativa per i danni derivanti da interruzione di attività conseguenti a un danno materiale diretto a *Data Center* o a Centri Servizi;
- copertura assicurativa per i danni derivanti da interruzione di attività conseguenti a un evento *cyber*.

Relativamente ai danni materiali diretti, derivanti da eventi naturali/catastrofici, sono stati effettuati degli *assessment*<sup>51</sup> interni che stimano un danno atteso, una volta ogni 200 anni (99,5%), pari a circa euro 240 milioni per il rischio sismico e circa euro 57 milioni per il rischio di esondazione e *flash flood*<sup>52</sup>. Sono state inoltre effettuate valutazioni interne su potenziali perdite legate a danni diretti, che evidenziano - per tempeste extra tropicali - un danno atteso una volta ogni 200 anni (99,5%) pari a circa euro 23 milioni. Le coperture assicurative attualmente in essere risultano capienti, rispetto alle analisi effettuate. Sono in corso analisi anche sulla valutazione di danno indiretto (*Business Interruptions*) e sul mondo *cyber*.

## Altre informazioni relative alla BU Domestic

Di seguito, si riporta una sintesi delle informazioni riguardanti le attività di alcune società della BU Domestic.

In Olivetti SpA, Gruppo TI Sparkle e TIM San Marino, i principali rischi di continuità del business - associati ad *issue technology*<sup>53</sup> con impatto sulle *operations* - sono sostanzialmente gli stessi di TIM SpA.

Le principali misure adottate, per la mitigazione dei rischi di continuità del *business* di:

- **Olivetti SpA**, si focalizzano su:
  - il punto sub e) di TIM SpA;
  - l'utilizzo di piattaforme ridondate geograficamente e resilienti, al fine della continuità dei servizi erogati;
- **TI Sparkle Italia SpA** sono essenzialmente circoscritte ai punti sub a) e sub e)<sup>54</sup> di TIM SpA;

<sup>45</sup> Tema della tecnologia.

<sup>46</sup> Funzioni ed attività coinvolte nel mettere a disposizione un bene o servizio alla propria clientela.

<sup>47</sup> Per *facility* s'intende ogni infrastruttura, opera, apparecchiatura, servizio che rende realizzabili i processi primari di un'azienda; vale a dire, tutto quanto (anche un edificio) sia stato costruito, installato, o creato per supportare il core business aziendale.

<sup>48</sup> *Optical Packet Backbone* (dorsale del pacchetto ottico) che si appoggia sulla rete ottica Kaleidon.

<sup>49</sup> I sistemi di *inventory management* - basati sul cloud - analizzano i dati e generano i report automatizzati, in modo da rendere più facile il processo delle decisioni aziendali (fondate sui dati).

<sup>50</sup> *European Telecommunications Standards Institute*.

<sup>51</sup> Valutazioni, prove.

<sup>52</sup> Inondazione lampo.

<sup>53</sup> Tema della tecnologia.

<sup>54</sup> Limitatamente agli standard internazionali certificati ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001.

- **TI Sparkle Grecia e TI Sparkle Turchia<sup>55</sup>**, oltre agli stessi punti di TI Sparkle Italia, includono le seguenti attività:
  - manutenzione preventiva e meticolosa delle apparecchiature elettro/meccaniche (UPS<sup>56</sup>, generatori, sistemi HVAC<sup>57</sup>, ecc.);
  - formazione del personale delle infrastrutture e della rete tecnica sulle procedure ed i sistemi;
- **TIM San Marino** si focalizzano sul punto sub a) di TIM SpA, oltre alle seguenti *best practice* legate alla:
  - progettazione e sicurezza per la continuità di servizio della rete di fonia fissa e dati, correlati a criteri di ridondanza fisica e logica;
  - pianificazione, progettazione, implementazione, gestione, monitoraggio e miglioramento della continuità operativa dei data center;
- **TIM Retail** (le cui infrastrutture si trovano all'interno di quelle di TIM SpA) assicurano la continuità del business attraverso un piano di *disaster recovery*<sup>58</sup> su *datacenter*<sup>59</sup> geograficamente separati, sia dotando ogni propria sede di un doppio circuito di rete sia affidandosi alla gestione della continuità di business di TIM S.p.A.

## TI Trust Technologies

Il processo di gestione della sicurezza nella Società è basato sui seguenti elementi:

- a) politica per la gestione della sicurezza;
- b) rischi e minacce al sistema ICT;
- c) contromisure di sicurezza;
- d) verifica dell'adeguatezza delle misure di sicurezza;
- e) obblighi, responsabilità e indennizzi;
- f) trattamento dei dati personali.

Le misure di sicurezza adottate da *TI Trust Technologies* per il proprio sistema ICT sono definite e mantenute aggiornate a seguito di un processo periodico di valutazione del rischio, che prende in considerazione tutti i beni aziendali (gli *assets*, ovvero i processi, le informazioni e le risorse materiali), le cui dinamiche possano comportare ragionevoli rischi di riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale ed i cui impatti possano avere conseguenze sul complesso delle attività operative.

L'attività di valutazione del rischio è svolta:

- con cadenza periodica, in fase di revisione e verifica del Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza delle Informazioni;
- in caso di variazioni straordinarie e significative all'apparato organizzativo;
- in fase di progettazione di nuovi prodotti e servizi, quando lo richiedano la loro natura, gli obblighi normativi o le esigenze interne.

Nell'ambito del processo di valutazione del rischio per il Sistema ICT, sono individuate le cause di rischio seguenti con riferimento allo standard ISO 27002<sup>60</sup> ed ENISA (*European Network and Information Security Agency*, ovvero l'Agenzia dell'Unione Europea per la cibersicurezza<sup>61</sup>).

Le misure adottate, a protezione del Sistema ICT della Società, forniscono un livello elevato di tutela dei dati e del business dei clienti, e sono relative alla:

1. sicurezza fisica:
  - la protezione dei perimetri esterni, mediante dispositivi tecnici locali e presidi di vigilanza e ronda armata h24, sette giorni su sette;
  - il controllo degli accessi agli edifici, uffici e archivi sia elettronici sia cartacei;
  - le infrastrutture di sicurezza e prevenzione del data center;
2. sicurezza logica basata su:
  - le misure perimetrali e di ridondanza a protezione delle risorse logiche ed applicative;
  - le infrastrutture e *policy di backup & restore* (supporto e ripristino);
  - i sistemi e risorse di monitoraggio e gestione degli eventi;

<sup>55</sup> La società circoscrive l'adozione delle misure degli standard internazionali certificati alle norme ISO 9001 e ISO 27001.

<sup>56</sup> L'acronimo UPS sta per "Uninterruptible Power Supply", vale a dire "gruppo di continuità"; si tratta di un'apparecchiatura che è posta fra la rete di alimentazione ed i dispositivi da proteggere, allo scopo di fornire energia alle apparecchiature anche in mancanza di energia elettrica.

<sup>57</sup> HVAC è l'acronimo di heating, ventilating and air conditioning (riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria); si riferisce alla gestione, ricambio e trattamento dell'aria in modo che sia completamente salubre (ovvero, le giuste condizioni di temperatura ed umidità, per assicurare il comfort necessario agli utenti di un edificio contestualmente ad un'adeguata efficienza energetica).

<sup>58</sup> Ripristino dell'emergenza.

<sup>59</sup> Banche dati.

<sup>60</sup> "Tecnologie Informatiche – Tecniche di sicurezza – Codice di pratica per la gestione della sicurezza delle informazioni", è uno standard supplementare che fornisce consigli su come implementare i controlli di sicurezza elencati nell'Allegato A della ISO 27001. I due standard si rivelano complementari.

<sup>61</sup> Centro di competenze in materia di sicurezza informatica in Europa.

- le infrastrutture e policy di gestione delle attività sistemistiche ed applicative;
- 3. sicurezza negli aspetti organizzativi riguardanti:
  - il personale
  - la gestione degli eventi;
- 4. gestione della *continuità operativa*, focalizzata sulle fattispecie seguenti:
  - il governo complessivo della continuità operativa, con particolare riguardo all'individuazione sia dei processi sia dei principali scenari di crisi per i quali predisporre le soluzioni da adottare, al fine di garantire la continuità operativa dei processi rispetto agli scenari presi in considerazione;
  - la gestione in ordinario della continuità operativa, con particolare attenzione all'identificazione delle strutture e degli attori coinvolti nei processi per la gestione ordinaria della continuità operativa e relative attività, al fine della predisposizione delle soluzioni adottate;
  - la gestione in emergenza della continuità operativa, con focus sulla classificazione degli eventi e livelli di emergenza, all'individuazione delle modalità di attivazione delle soluzioni, di comunicazione e delle strutture da attivare in *escalation* (in aumento);
  - piano di *disaster recovery* (ripristino in caso di disastro), il quale descrive la soluzione tecnologica individuata per implementare la funzionalità di *disaster recovery*, gli aspetti organizzativi e procedurali adottati e le operazioni necessarie per la normale amministrazione del sito di *recovery* e l'attivazione dello stesso in caso di necessità.

Gli scenari di crisi presi in considerazione nel piano di *continuità operativa* sono:

- la distruzione o inaccessibilità dei locali, che comprende le possibili casistiche relative all'impossibilità di accedere ai siti necessari per l'erogazione dei servizi;
- l'indisponibilità del personale essenziale (le possibili casistiche), intesa come assenza prolungata di un numero considerevole delle persone necessarie per l'erogazione dei servizi;
- l'interruzione del funzionamento delle infrastrutture, la quale prende in considerazione le possibili casistiche relative all'interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica o del funzionamento dei servizi di fonia, ovvero del sistema informativo, fattispecie che determina l'attivazione della soluzione di *Disaster Recovery*.

Le tipologie d'incidenti prese in considerazione, per l'attivazione del piano di *Disaster Recovery*, riguardano gli incidenti:

- dovuti a cause naturali;
- non naturali, premeditati o accidentali;
- alle *facility*/infrastrutture.

Per le altre cinque società della BU Domestic (esaminate per le finalità del SASB) il topic in argomento o è una "componente" della gestione del rischio identificata da TIM SpA o non è applicabile. Tra l'altro, la società *Telefonia Mobile Sammarinese*, non avendo la proprietà dell'infrastruttura, non ha gli strumenti per valutare i rischi inerenti le eventuali interruzioni, le tempistiche di ripristino e le potenziali perdite.

## BU Brasile

In TIM S.A. i rischi, che impattano sulla continuità operativa, includono:

- le interruzioni critiche;
- l'incapacità di mantenere sia i livelli di servizio che soddisfano le esigenze dei clienti sia lo svolgimento regolare delle attività in caso di incidenti o emergenze impreviste;
- la mancanza di misure per ripristinare il sistema, le infrastrutture, e delle squadre di persone necessarie alla prestazione dei servizi.

Questi rischi possono impattare – a livello aziendale - su:

- la qualità del servizio;
- la reputazione;
- i ricavi;

o comportare l'interruzione totale dell'attività operativa.

La continuità aziendale è una questione fondamentale per TIM S.A. che, per mitigare questi rischi, si è dotata di una specifica *policy* per la gestione della continuità operativa (*Business Continuity Management Policy*), la quale definisce:

- le principali attività;
- le responsabilità;
- un modello strategico per il funzionamento del processo;
- le linee guida che ne garantiscono la sua efficacia.



Per identificare le attività più critiche, e poter assicurare la continuità operativa, TIM S.A. utilizza i parametri che valutano gli aspetti legali, regolatori, reputazionali, operativi, finanziari e l'importanza del prodotto o servizio offerto. Per le attività più critiche, l'Azienda ha predisposto i necessari piani di continuità, i quali assicurano - in caso di incidenti, crisi e disastri - la risposta ed il ripristino nei tempi più brevi possibili. Tutti i piani di continuità sono documentati e testati su base annuale.

Contestualmente, TIM S.A. organizza le azioni di sensibilizzazione per i dipendenti e ha una squadra operativa che interviene nei casi di crisi (*Operational Crisis Team*), la quale:

- si riunisce regolarmente - almeno una volta al trimestre - per analizzare gli eventuali incidenti che si sono verificati nel periodo e le risposte operative messe in campo<sup>62</sup>;
- mantiene un canale di comunicazione, per condividere le informazioni sui potenziali rischi derivanti dall'ambiente aziendale e/o sugli incidenti rilevanti.

I piani di continuità operativa includono anche alcuni scenari preparatori, per affrontare gli incidenti riguardanti la non disponibilità:

- dei sistemi e dell'infrastruttura di *Information Technology* e/o della rete tecnica, originata dalla distruzione totale o parziale del sito ospitante (generalmente causata da fenomeni naturali, usura normale, errori operativi, azioni di terzi, attacchi - inclusi quelli informatici - ed atti vandalici);
- totale o parziale degli edifici amministrativi o industriali;
- totale o parziale del personale;
- di fornitori critici.

Per le altre situazioni, che esulano dagli scenari previsti nei piani, TIM S.A. ha implementato un sistema di gestione della continuità operativa (*Business Continuity Management System*) fondato sulle migliori prassi internazionali e, in particolare, su tutte le fasi della norma ISO 22301. I principali rischi di continuità operativa, associati alle interruzioni tecnologiche, sono i seguenti:

- gli eventi che compromettono l'infrastruttura ICT parzialmente o totalmente, i quali provocano la perdita del servizio o dell'intera attività aziendale nelle situazioni più gravi. Generalmente, detti eventi sono causati da fenomeni naturali, declino naturale, errori operativi, azioni di terzi, attacchi (informatici e non) e atti vandalici;
- le strade di connettività strutturale di TIM S.A., costruite su infrastrutture di terzi quali i gasdotti, gli oleodotti, gli elettrodotti, le ferrovie, le strade, assoggettati a contratti che comportano rischi e compromettono la capacità di TIM S.A. di tenerli e mantenerli.

Le principali misure di TIM S.A., per mitigare i rischi connessi alla continuità operativa, sono costituite da:

- le attività di resilienza dell'infrastruttura della rete tecnica, come la ridondanza delle strutture critiche, i sistemi di *backup*, la distribuzione geografica;
- il monitoraggio della rete tecnica online di TIM S.A., da parte dell'ISOC (*Intelligent Service Operation Center*), attraverso l'esercizio di azioni da remoto o locale per ristabilire gli eventi rilevati, i quali potrebbero implicare la discontinuità del servizio, il recupero della struttura, del servizio o della protezione interessati;
- la "mappa dei rischi" ed il "piano di resilienza" usuali: annualmente una valutazione della mappa dei rischi della rete tecnica consolida le conoscenze riguardanti i rischi, le probabilità di guasto e la continuità del servizio.

---

<sup>62</sup> Nel 2020 la squadra si è riunita ogni giorno nei primi mesi della pandemia da Covid-19.

Dal 2021, per facilitare la lettura del documento da parte di tutti gli stakeholders, si riporta la seguente tabella che indica dove trovare le informazioni richieste dal SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) nel documento.

## GRUPPO TIM

| SASB DISCLOSURES   |   |              |                  |  |
|--|---|--------------|------------------|--|
| Topic  |   | Code         | Sezione a pagina | Omissioni  |
| Impronta ambientale delle operazioni                       | (1) energia totale consumata  | TC-TL-130a.1 | 4                |  |
|  | (2) percentuale di elettricità di rete  |              |                  |  |
|  | (3) percentuale rinnovabile   |              |                  |  |
| Data Privacy   | Descrizione delle politiche e delle pratiche relative alla pubblicità comportamentale e alla privacy dei clienti  | TC-TL-220a.1 | 6, 10            |  |
|  | Numero di clienti le cui informazioni sono utilizzate per scopi secondari   | TC-TL-220a.2 | 6, 10            |  |
|  | Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati alla privacy del cliente  | TC-TL-220a.3 | 6, 13            |  |
|  | ) Numero di richieste - da parte delle forze dell'ordine - di informazioni sui clienti,<br>} numero di clienti di cui sono state richieste le informazioni,<br>} percentuale risultante nella divulgazione. | TC-TL-220a.4 | 6                |  |
| Data Security  | (1) Numero di violazioni dei dati,<br>(2) percentuale relativa a informazioni di identificazione personale (PII),<br>(3) numero di clienti interessati  | TC-TL-230a.1 | 15               | (1) Omissione parziale<br>(2) (3) Omissione                            |
|  | Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati, compreso l'uso di standard di sicurezza informatica di terze parti.  | TC-TL-230a.2 | 15               |  |
| Gestione del fine vita del prodotto                        | (1) Materiali recuperati attraverso programmi di ritiro, percentuale di materiali recuperati che sono stati<br>(2) riutilizzati,<br>(3) riciclati e<br>(4) portati alla discarica.                          | TC-TL-440a.1 | 18               | Omissione parziale, <b>rendicontazione esclusivamente qualitativa.</b> |
| Comportamento competitivo e open internet                  | Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a regolamenti di comportamento anticoncorrenziale.  | TC-TL-520a.1 | 20               |  |
|  | Velocità di <i>download</i> sostenuta effettiva media di<br>(1) contenuto di proprietà e associato in commercio e<br>(2) contenuto non associato.   | TC-TL-520a.2 | 20               |  |
|  | Descrizione dei rischi e delle opportunità associati alla neutralità della rete, al <i>peering</i> retribuito, allo zero rating e alle pratiche correlate.  | TC-TL-520a.3 | 20               |  |
| Gestione dei rischi sistemici da interruzioni tecnologiche | (1) Frequenza media di interruzione del sistema e<br>(2) durata media dell'interruzione del cliente   | TC-TL-550a.1 | 29               |  |
|  | Descrizione dei sistemi adottati per fornire un servizio senza ostacoli durante le interruzioni del servizio  | TC-TL-550a.2 | 29               |  |
| Metriche di attività                                       | Numero di abbonamenti wireless  | TC-TL-000.A  |                  | Omissione  |
|  | Numero di abbonamenti wireline  | TC-TL-000.B  |                  | Omissione  |
|  | Numero di abbonamenti a banda larga   | TC-TL-000.C  |                  | Omissione  |
|  | Network Traffic   | TC-TL-000.D  |                  | Omissione  |

## Relazione della società di revisione indipendente sul "SASB Report 2021"

Al Consiglio di Amministrazione  
Di TIM S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del SASB Report 2021 del Gruppo TIM (di seguito il "Gruppo"), per l'anno di rendicontazione chiuso al 31 dicembre 2021 (di seguito il "SASB Report").

### Responsabilità del Management per il SASB Report

Il Management del Gruppo TIM è responsabile per la redazione del SASB Report 2021 in conformità a quanto previsto dallo standard "Telecommunication Services Sustainability Accounting Standards 2018" pubblicati dal SASB - Sustainability Accounting Standards Board (di seguito "SASB Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota Metodologica" del SASB Report.

Il Management è altresì responsabile per quella parte del controllo interno da esso ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un SASB Report che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o a eventi non intenzionali.

### 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 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 del SASB Report 2021 a quanto previsto dai SASB Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "*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 il Sustainability Bond Report 2021 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 sul SASB Report 2021 si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel SASB Report, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di identificazione delle tematiche e degli indicatori SASB applicabili al Gruppo TIM;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione dell'area di consolidamento, al fine di valutarne la conformità alle disposizioni degli Standard SASB;
3. confronto dei dati e delle informazioni economico-finanziarie inclusi nel SASB Report con quelle presentate nel Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo TIM;
4. interviste a distanza con il personale coinvolto nella redazione del SASB Report 2021;
5. analisi, tramite interviste e discussioni con il personale del Gruppo, delle procedure utilizzate per l'ottenimento, l'aggregazione e la presentazione degli indicatori SASB inclusi nel SASB Report 2021;
6. in particolare, per le informazioni significative contenute nel SASB Report 2021, con riferimento ai dati quantitativi, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta elaborazione degli indicatori. Con riferimento alle informazioni qualitative, abbiamo acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili.

## Conclusioni


Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il SASB Report del Gruppo TIM per l'anno di rendicontazione chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto previsto dai SASB Standards, così come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del SASB Report.

## Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel documento in relazione agli anni di rendicontazione chiusi al 31 dicembre 2020 e 2019 non sono stati sottoposti a verifica.

Torino, 20 giugno 2022

EY S.p.A.



Ettore Abate  
(Revisore Legale)