



APPROFONDIMENTI SUL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Luglio 2024

In TIM pensiamo che essere sostenibili significhi tenere conto delle aspettative di tutte quelle persone e parti che hanno un interesse nel nostro business, i nostri "stakeholder", di cui ascoltiamo attentamente le opinioni e le richieste. Questa posizione si basa sulla convinzione che relazioni forti e soddisfacenti con i nostri stakeholder siano l'unico modo per garantire un successo duraturo del nostro business. Le politiche, gli impegni e le strategie del Gruppo TIM in materia di coinvolgimento degli stakeholder sono sotto la supervisione e l'approvazione del Comitato di Sostenibilità, che opera a livello di Consiglio di Amministrazione. A livello esecutivo, sono sotto la responsabilità e l'approvazione del Responsabile della funzione Corporate Communication & Sustainability. Le politiche e le strategie di coinvolgimento degli stakeholder che mettiamo in atto non riguardano solo le nostre attività dirette, ma anche la catena del valore, come i fornitori.

Linee guida e quadro di riferimento per il coinvolgimento degli stakeholder

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder in TIM segue le linee guida definite negli standard AccountAbility 1000: AA1000 AccountAbility Principles Standard (AA1000APS) e AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES). Lo standard AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) assicura che tutte le parti rilevanti delle operazioni, dei processi aziendali e della catena di fornitura siano coperte dalle nostre politiche di coinvolgimento degli stakeholder, compresa l'identificazione e il coinvolgimento di tutti i gruppi di stakeholder pertinenti, come fornitori, partner del Gruppo TIM, comunità locali, autorità, media, associazioni e ONG. Inoltre, miglioriamo costantemente il nostro processo di coinvolgimento degli stakeholder per garantire una maggiore efficienza operativa e agire in modo responsabile, etico e sostenibile.

In particolare, laddove possibile, TIM

- integra il coinvolgimento degli stakeholder all'interno della propria Governance, delle proprie Strategie e delle proprie Operations;
- pianifica e prepara il processo di coinvolgimento mediante:
 - Identificazione dello scopo, ambito, ownership, mandato e stakeholder
 - Profilazione degli stakeholder
 - Definizione dei livelli e dei metodi di coinvolgimento
 - Definizione e comunicazione dei limiti di divulgazione
 - Elaborazione di un piano di coinvolgimento
 - Scelta degli indicatori per misurare le attività di coinvolgimento
 - Fornitura di risorse e capacità adeguate
 - Identificazione e mitigazione dei rischi di coinvolgimento
- implementa il coinvolgimento attraverso:
 - Inviti, informazioni e briefing degli stakeholder
 - Ascolto attento degli stakeholder durante il coinvolgimento
 - Documentazione del coinvolgimento
 - Sviluppo di piani d'azione
 - Comunicazione del coinvolgimento

- controlla e valuta il livello di coinvolgimento
- si impegna a migliorare le proprie attività di coinvolgimento
- esamina i risultati dei piani d'azione di coinvolgimento
- realizza rapporti sul coinvolgimento.

Caratteristiche del processo di Coinvolgimento degli Stakeholder di TIM

Il tipo di business che gestiamo in TIM ci permette di entrare in contatto con moltissimi stakeholder. Per questo motivo, per avere un approccio sistematico con loro e riferire sulle nostre relazioni con loro, abbiamo bisogno di raggruppare i nostri stakeholder in categorie omogenee. Crediamo che le categorie più adatte ai nostri scopi siano: Persone TIM, Clienti, Fornitori, Business Community, Istituzioni, Comunità finanziaria, Società civile e Media.

Il processo di identificazione degli stakeholder si basa sulle seguenti fasi:

1. Analisi dei processi aziendali.
2. Per ogni processo, individuazione di tutte le parti interessate (azionisti, dipendenti, comunità locali e interessate, concorrenti, clienti, fornitori, autorità locali, enti governativi e normativi, istituzioni finanziarie, sindacati, associazioni di consumatori, media, ONG e società civile), compresi i gruppi vulnerabili (ad esempio, minori, anziani, disabili e minoranze, sia al di fuori che all'interno dell'ambito locale delle nostre attività).
3. Raggruppamento di parti in categorie omogenee (a seconda della rilevanza per la società o della partecipazione che detengono a livello societario).
4. Identificazione dei gruppi prioritari all'interno di ciascuna categoria.

Le priorità sono assegnate in base alla rilevanza degli stakeholder rispetto al core business dell'azienda, oppure perché l'azienda decide di puntare su temi specifici, ad esempio, per sostenere la crescita economica o culturale del Paese.

Il processo di identificazione è seguito da un'analisi delle strategie più idonee a costruire relazioni, nonché dall'attribuzione delle responsabilità, all'interno dell'azienda, per mantenere tali relazioni. Queste strategie prendono in considerazione gli stakeholder locali, come le comunità, le autorità, i media e le associazioni.

Per ogni gruppo di stakeholder (inclusi gli stakeholder interni ed esterni, locali e globali) vengono individuati gli strumenti di engagement più appropriati, che vanno da incontri one-to-one, incontri one-to-many (l'azienda incontra più stakeholder contemporaneamente), sessioni informative, progetti congiunti, sondaggi, focus group, ecc. Per rispondere alle preoccupazioni TIM coinvolge e ascolta la percezione dei relativi stakeholder, inclusi gli stakeholder locali, ad esempio con un sondaggio periodico. Attraverso il feedback fornito dagli stakeholder, la Società valuta i rischi e le opportunità derivanti da ogni soluzione prospettica, le lacune da colmare per implementare la soluzione, lo sforzo richiesto per implementare tali soluzioni. In funzione della rilevanza dello stakeholder per il core business di TIM, queste considerazioni entrano in gioco sia nelle strategie

e nell'operatività della Società al livello più alto, sia nelle strategie e nell'operatività di una particolare business unit o linea.

TIM può così decidere quali soluzioni offrire, quali progetti e iniziative avviare, i gruppi specifici con cui portare avanti il progetto e, insieme a tali stakeholder, i ruoli di ciascuna parte e le regole da seguire nello sviluppo del progetto. In particolare, vengono stabiliti strumenti di misura al fine di verificare l'efficacia del progetto durante tutta la sua vita.

Per garantire l'efficace attuazione dei programmi di coinvolgimento degli stakeholder (implementati in tutti i siti locali), TIM promuove la capacità di creazione degli stakeholder locali per garantire che possano comunicare con la Società (ad esempio, fornendo informazioni chiare sui canali e sui processi attraverso i quali possono raggiungere e presentare reclami, richieste e feedback).

In qualsiasi momento ogni stakeholder (anche locale) può fornire ulteriori considerazioni a TIM e/o ad una determinata funzione attraverso contatti dedicati. In questo modo TIM mette a disposizione di ogni stakeholder piena capacità di coinvolgere la Società, attraverso canali ordinari o specifici creati per l'attività di coinvolgimento.

Tra gli elementi del coinvolgimento degli stakeholder, al fine di riconoscere le preoccupazioni o i potenziali conflitti, vengono messi in atto meccanismi di reclamo disponibili per le comunità e viene data loro ampia pubblicità.

Nel 2023 sono state ricevute 152 segnalazioni in Italia e 1.447 in Brasile. Per quanto riguarda l'Italia, le 152 segnalazioni, di cui 33 anonime e 119 non anonime, sono così raggruppate:

- 53 nell'ambito di applicazione della procedura di whistleblowing;
- 99 al di fuori dell'ambito della procedura (reclami, richieste di informazioni e chiarimenti), inviate comunque alle funzioni competenti per le relative verifiche con comunicazione alla funzione Audit del loro esito.

Oltre ai dati di cui sopra, cioè quelli relativi al whistleblowing, nel corso dell'esercizio 2023 sono pervenute al Collegio sindacale 14 segnalazioni dirette, nelle quali si lamentavano, per lo più, inefficienze tecniche e carenze di carattere commerciale e amministrativo, nonché 4 denunce ai sensi dell'art. 2408 del codice civile. Su tutte queste segnalazioni e denunce, il Collegio sindacale ha effettuato, con l'assistenza dei competenti uffici della Società, le opportune e approfondite indagini.

Inoltre vengono condotte valutazioni d'impatto che identificano i potenziali impatti negativi e aiutano a mitigare i possibili conflitti, garantendo altresì una correlazione tra gli stakeholder locali e la strategia della Società.

Infine, la contabilizzazione delle attività di coinvolgimento e di particolari progetti/eventi avviene sia attraverso il Bilancio di sostenibilità della società sia attraverso sessioni di feedback con gli stakeholder coinvolti. Su argomenti selezionati vengono forniti report al Top Management della Società.