



ANALISI DI RILEVANZA

Approfondimento

Gruppo TIM

Giugno 2025



INDICE

1. Approfondimenti sull'analisi di rilevanza.....	3
2. Prioritizzazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità	3
3. Temi rilevanti per la creazione di valore nel lungo periodo	4
4. Impatto sulla creazione di valore per gli stakeholder esterni.....	9



1. Approfondimenti sull'analisi di rilevanza

Come Gruppo TIM, conduciamo annualmente un'analisi di doppia rilevanza al fine di individuare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti in materia di sostenibilità per la nostra azienda. Nel 2024, in linea con l'entrata in vigore della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) abbiamo adeguato il nostro processo di assessment per la redazione del bilancio al principio della doppia rilevanza, aggiungendo alla prospettiva di materialità d'impatto (inside-out) già utilizzata da tempo quella di materialità finanziaria (outside -in). In particolare, il processo ha portato a:

- identificare i temi rilevanti attraverso la conduzione di un'analisi del contesto e il coinvolgimento degli stakeholder rilevanti, sia interni che esterni;
- integrare i risultati nei nostri processi di Enterprise Risk Management;
- sintetizzare le risultanze dell'analisi in un elenco in cui gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti sono prioritizzati sulla base della significatività, consentendo di individuare le iniziative di sostenibilità prioritarie;
- coinvolgere il management ed il Consiglio di Amministrazione nel processo di condivisione dei risultati finali.

2. Prioritizzazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità

Gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti desunti dalle attività di doppia rilevanza sono stati ordinati per significatività e poi associati a sette temi ESRS, ovvero alle aree tematiche di riferimento per il reporting di sostenibilità secondo la CSRD ed ai relativi sotto-temi.

Tema ESRS	Sotto-tema
ESRS E1 – Cambiamenti climatici	<ul style="list-style-type: none">▪ Mitigazione dei cambiamenti climatici▪ Adattamento ai cambiamenti climatici▪ Energia
ESRS E5 – Economia circolare	<ul style="list-style-type: none">▪ Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi▪ Rifiuti
ESRS S1 – Forza lavoro propria	<ul style="list-style-type: none">▪ Altri diritti connessi al lavoro▪ Parità di trattamento e di opportunità per tutti▪ Condizioni di lavoro



Tema ESRS	Sotto-tema
ESRS S2 – Lavoratori nella catena del valore	<ul style="list-style-type: none">▪ Condizioni di lavoro▪ Altri diritti connessi al lavoro
ESRS S3 – Comunità locali	<ul style="list-style-type: none">▪ Diritti economici, sociali e culturali delle comunità
ESRS S4 – Consumatori e utilizzatori finali	<ul style="list-style-type: none">▪ Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali▪ Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali▪ Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali
ESRS G1 – Condotta delle imprese	<ul style="list-style-type: none">▪ Corruzione attiva e passiva▪ Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento▪ Cultura d'impresa

Per la lista degli IRO ordinati per rilevanza, rimandiamo al documento Rendicontazione di Sostenibilità 2024, sezione «Informazioni Generali».

L'analisi di doppia rilevanza ci ha permesso di identificare, da un lato, i temi ESG che influenzano la capacità dell'organizzazione di generare valore nel tempo (rilevanza finanziaria) e, dall'altro, gli impatti più significativi che le attività aziendali generano sull'ambiente e sulla società (rilevanza d'impatto). Di seguito evidenziamo i temi prioritari per la performance dell'organizzazione, mentre il paragrafo 4 si concentra sugli impatti materiali verso l'esterno, rilevanti per gli stakeholder esterni.

3. Temi rilevanti per la creazione di valore nel lungo periodo

3.1 Centralità della customer experience per la competitività

Tema ESRS: Consumatori e utilizzatori finali

Sotto-tema ESRS: Inclusione sociale di consumatori e utilizzatori

Descrizione del tema ESRS e declinazione su TIM: la relazione instaurata con i clienti, basata sull'ascolto attivo, la qualità del servizio, la gestione efficace delle controversie e la trasparenza nelle interazioni commerciali, di marketing e di vendita, gioca un ruolo determinante nel definire le loro aspettative e il livello di soddisfazione.



Per TIM, la customer experience è una leva strategica, in grado di migliorare la reputazione, rafforzare la competitività sul mercato, consolidare la leadership del Gruppo e contribuire in modo concreto alla crescita dei risultati economici.

Approccio strategico di TIM al tema ESRS: siamo costantemente impegnati a:

- migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti;
- garantire la conformità normativa della documentazione contrattuale e della comunicazione pubblicitaria;
- rafforzare le attività di ascolto su tutti i touchpoint, digitali e fisici, anche tramite soggetti terzi, per monitorare la qualità percepita, garantendo una comunicazione chiara, accessibile e trasparente.
- innovare reti e servizi per garantire continuità operativa e riduzione dei disservizi

Diverse funzioni e società del Gruppo hanno inoltre ottenuto o rinnovato certificazioni di qualità in linea con gli standard ISO, contribuendo a una gestione più solida e misurabile della qualità del servizio.

Per maggiori dettagli rimandiamo all'obbligo di informativa «S4-2» nella Relazione Finanziaria Annuale e di Sostenibilità del Gruppo (p. 246 e seguenti).

Metriche: Customer Satisfaction Index (CSI) nei segmenti chiave

Target year 2024: CSI Italia: 74,93%

Closing 2024: CSI Italia: 74,84%

Executive Compensation: MBO 2024 collegato ad un target di riduzione dei clienti insoddisfatti (peso 10%)

3.2 Promozione della parità di genere come leva organizzativa

Tema ESRS: Forza lavoro propria

Sotto-tema ESRS: Parità di trattamento e pari opportunità per tutti

Descrizione del tema ESRS e declinazione su TIM: attraverso le nostre politiche di reclutamento, fidelizzazione, retribuzione e coinvolgimento possiamo contribuire concretamente a garantire pari opportunità in ogni contesto lavorativo, senza distinzioni legate all'identità di genere. Nel 2024, come indicatori chiave dell'equità nei processi



aziendali, abbiamo inserito la percentuale di donne in posizione manageriale, nonché la riduzione del pay gap. Per il 2025, abbiamo reso maggiormente sfidante il nostro obiettivo decidendo di monitorare la percentuale di assunzioni femminili sul totale delle nuove assunzioni, con un target del 50% di assunzioni donne al 2027.

Approccio strategico di TIM al tema ESRS: Il nostro impegno in tema di inclusione e parità è sancito già nel Codice Etico, in cui riconosciamo il valore di ogni persona come fattore chiave di successo e consideriamo la diversità un asset strategico per una crescita sostenibile nel lungo periodo.

A supporto di questa visione, abbiamo adottato una serie di strumenti e politiche aziendali integrate e coerenti, tra cui:

- la Carta dei Valori TIM,
- la Politica per le Risorse Umane e le Pari Opportunità,
- le Politiche di Reclutamento, Selezione e Retribuzione,
- il Manifesto TIM per la riduzione del divario di genere,
- il Comitato Guida per le Pari Opportunità.

Il nostro interesse è quello di attrarre e trattenere i talenti, promuovendo un ambiente di lavoro che garantisca l'equilibrio tra vita professionale e privata, una retribuzione equa e pari opportunità di crescita.

In questo contesto si inseriscono anche programmi di formazione e sviluppo dedicati alle donne, come il nostro programma di Women Empowerment.

Per maggiori informazioni, si rimanda all'obbligo di informativa S1-4 nella Relazione Finanziaria Annuale e di Sostenibilità del Gruppo (p. 214 e seguenti).

Metriche

- % di donne in posizioni di responsabilità sul totale delle posizioni di responsabilità (target di Gruppo)
- Riduzione del pay gap per i quadri con responsabilità (target Domestic)

Target Year 2027

- 35,5% di donne in posizioni di responsabilità sul totale



- 50% di assunzioni femminili sul totale delle nuove assunzioni

Closing 2024

- 34% di donne in posizioni di responsabilità (risultato a livello di Gruppo)
- Pay gap ridotto a -2,94% per i quadri con responsabilità (risultato Domestic)

Compensazione Executive

- MBO 2024: obiettivo collegato al raggiungimento di un pay gap del -3,9% per i quadri con responsabilità (target Domestic). L'obiettivo è stato pienamente superato, con un livello di raggiungimento pari al 150%.
- LTI 2022-2024: obiettivo collegato al raggiungimento del 27% di donne in posizioni di responsabilità nella BU Domestic. Anche in questo caso, l'obiettivo è stato superato, con un livello di raggiungimento pari al 110%.

Questa strategia non risponde solo agli obiettivi di equità sociale, ma ha anche una valenza economica: numerosi studi dimostrano che le aziende più inclusive ottengono migliori risultati in termini di innovazione, reputazione e produttività

3.3 Transizione energetica per l'efficienza e la sostenibilità operativa

Tema ESRS: Cambiamenti climatici

Sotto-tema ESRS: Uso efficiente dell'energia

Descrizione del tema ESRS e declinazione su TIM: nel contesto della produzione e dell'acquisto di energia destinata ad alimentare la rete mobile, i data center e gli edifici aziendali, l'impiego di fonti rinnovabili rappresenta una leva fondamentale per ridurre l'impatto ambientale in termini di emissioni di gas serra.

In particolare, le aziende del settore ICT possono contribuire in modo significativo alla mitigazione del cambiamento climatico attraverso una gestione energetica efficiente delle proprie attività core, come l'ottimizzazione dell'eco-efficienza delle reti mobili e dei data center.

Per TIM, questo significa promuovere un modello operativo che integri fonti rinnovabili nella fornitura energetica, riducendo così la dipendenza da combustibili fossili e migliorando la



sostenibilità delle proprie infrastrutture. Un approccio di questo tipo non solo supporta gli obiettivi globali di decarbonizzazione, ma consente anche di generare valore di lungo periodo, grazie al miglioramento dell'efficienza operativa, alla riduzione dei costi e al rafforzamento della reputazione aziendale.

Approccio strategico di TIM al tema ESRS: il nostro impegno sul tema è formalizzato nella Politica Ambientale del Gruppo, che promuove un uso sempre più efficiente e responsabile delle risorse energetiche. Tale impegno si concretizza attraverso:

- una progressiva sostituzione dell'energia convenzionale con energia proveniente da fonti rinnovabili;
- l'adozione di soluzioni tecnologiche per il monitoraggio e la gestione intelligente dei consumi;
- il continuo miglioramento dell'eco-efficienza della rete mobile e dei data center, in linea con i più avanzati standard ambientali.

Queste iniziative sono parte integrante di un più ampio percorso di transizione climatica, pienamente integrato nel Piano Industriale 2025–2027, che prevede investimenti mirati e un progressivo allineamento agli obiettivi europei di neutralità climatica.

Metriche: % energia rinnovabile, emissioni (tonCO_{2eq})

Target year: 100% energia rinnovabile al 2025, Carbon Neutrality al 2030, Net Zero al 2040

Closing 2024: nel 2024, la quota di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili acquisita da TIM ha raggiunto l'84% del mix energetico acquistato.

Executive Compensation: LTI 2022-2024: obiettivo collegato al raggiungimento dell'80% come risultato del rapporto tra energia elettrica rinnovabile sul totale dell'energia elettrica consumata durante l'esercizio 2024. L'obiettivo è stato superato, con un livello di raggiungimento pari al 110%.



4. Impatto sulla creazione di valore per gli stakeholder esterni

Di seguito sono indicati i due temi ESRS risultati rilevati, a seguito dell'individuazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità, che rappresentano l'impatto sociale o ambientale più significativo sui gruppi di stakeholder esterni.

4.1 Protezione dei consumatori e sicurezza delle informazioni

Tema ESRS: Consumatori e utilizzatori finali

Sotto-tema ESRS: Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o utilizzatori finali

Origine dell'impatto e ambito operativo aziendale coinvolto: l'impatto negativo in ambito Cyber Security deriva sia dalle nostre attività operative dirette, sia dall'offerta di prodotti e servizi digitali, che rappresentano oltre il 50% del nostro volume d'affari. In particolare, la crescente digitalizzazione delle soluzioni che proponiamo espone consumatori e utilizzatori finali a potenziali rischi informatici. La gestione quotidiana di grandi quantità di dati sensibili accresce la nostra responsabilità nella prevenzione di accessi non autorizzati e nella protezione da distruzione o divulgazione indebita di informazioni personali.

Rilevanza dell'impatto e significatività per gli stakeholder: la sicurezza informatica costituisce un elemento centrale per la tutela dei diritti dei nostri clienti e per mantenere la fiducia degli stakeholder esterni. Eventuali violazioni possono compromettere la privacy delle persone, con conseguenze rilevanti sia in termini reputazionali che di affidabilità percepita. Nel settore ICT la criticità di questo tema è amplificata dalla necessità di proteggere dati sensibili su larga scala.

Metriche, indicatori e criteri di valutazione dell'impatto: per monitorare e valutare questi impatti, adottiamo come metrica quantitativa la riduzione percentuale del numero di incidenti di Cyber Security. Inoltre, utilizziamo la metodologia FAIR, integrata nel nostro sistema di Risk Management, che ci consente di quantificare il contributo della sicurezza informatica in termini di affidabilità, resilienza e reputazione dell'infrastruttura tecnologica nazionale. Analizziamo anche l'impatto positivo sulla percezione della sicurezza e della privacy da parte degli utenti, misurato attraverso l'incremento percentuale della fiducia e del senso di protezione individuale.



4.2 Impegno per la mitigazione del cambiamento climatico

Tema ESRS: Cambiamenti climatici

Sotto-tema ESRS: mitigazione dei cambiamenti climatici

Origine dell’impatto e ambito operativo aziendale coinvolto: le attività del settore ICT, inclusa la nostra, possono generare impatti rilevanti sul sistema climatico globale a causa del rilascio di gas a effetto serra, derivante sia dalle operazioni dirette che lungo l’intera catena del valore. Le principali fonti di impatto includono:

- il consumo energetico legato alla rete mobile, ai data center e agli edifici aziendali;
- I prodotti e i servizi offerti, che generano emissioni indirette legate all’utilizzo delle soluzioni ICT da parte degli utenti;
- La nostra catena di fornitura, responsabile di oltre il 50% delle attività valutate, con potenziali emissioni associate ai processi di produzione e logistica.

Rilevanza dell’impatto e significatività per gli stakeholder: il cambiamento climatico rappresenta una delle sfide più urgenti a livello globale e un tema centrale per i nostri stakeholder, tra cui l’ambiente, i consumatori e la collettività nel suo insieme. Le emissioni di CO₂ e di altri gas serra contribuiscono all’aumento delle temperature medie, alla frequenza di eventi meteorologici estremi e al peggioramento della qualità dell’aria.

In TIM ci impegniamo attivamente a ridurre le nostre emissioni, sia dirette che indirette, attraverso iniziative volte a migliorare l’efficienza energetica e ad aumentare l’utilizzo di fonti rinnovabili. Nonostante ciò, le nostre attività continuano a generare impatti negativi, soprattutto per effetto delle emissioni di gas ad alto potenziale di riscaldamento globale, derivanti anche dalla supply chain. Di conseguenza, le strategie di mitigazione che adottiamo rivestono un’importanza concreta per gli stakeholder esterni.

Metriche, indicatori e criteri di valutazione dell’impatto: per valutare e monitorare i risultati delle nostre strategie di mitigazione climatica, impieghiamo metriche ambientali strutturate, coerenti con gli obiettivi di decarbonizzazione integrati nei processi di Enterprise Risk Management. Monitoriamo in modo sistematico le emissioni di gas serra Scope 1 (dirette), Scope 2 (indirette da consumo energetico) e Scope 3 (legate alla catena del valore),



con particolare attenzione alle categorie materiali come beni e servizi acquistati, beni capitali e uso dei prodotti venduti.

Questi dati ci consentono di misurare la riduzione percentuale delle emissioni di CO₂ e di verificare l'avanzamento verso i nostri obiettivi di Carbon Neutrality al 2030 e Net Zero al 2040. Per integrare la dimensione economica dei rischi climatici, sia fisici sia di transizione, utilizziamo il modello open-source CLIMADA, sviluppato da C2SM e OCCR, che ci permette di stimare i potenziali danni economici causati da eventi atmosferici estremi come inondazioni, frane, tempeste, incendi e terremoti.

Attraverso questo strumento, analizziamo scenari di rischio per i nostri asset strategici e supportiamo le decisioni in materia di adattamento, mitigazione e copertura assicurativa. Le valutazioni comprendono analisi desk e on-site, simulazioni probabilistiche di perdite dirette e strategie di trasferimento del rischio, come il ricorso al mercato assicurativo. In questo modo, rafforziamo la nostra resilienza operativa e la capacità di generare valore nel lungo periodo.