



PROGRAMMA PER UN'INTELLIGENZA ARTIFICIALE RESPONSABILE

Approfondimento

Gruppo TIM

Settembre 2026



INDICE

1. Programma per un'intelligenza artificiale responsabile	3
--	----------



1. Programma per un'intelligenza artificiale responsabile

Il Gruppo TIM ha definito un quadro di governance per lo sviluppo e l'utilizzo responsabile dell'Intelligenza Artificiale, garantendo che i sistemi di IA siano progettati, implementati e monitorati nel rispetto dei principi etici, delle normative vigenti, dei diritti umani e degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

Nel corso del 2025, il Gruppo ha ulteriormente rafforzato il proprio modello di governance dell'IA attraverso l'adozione di Linee guida dedicate all'Intelligenza Artificiale, l'istituzione di un Comitato direttivo sull'IA e l'attuazione di processi di governance strutturati, al fine di garantire che le iniziative in materia di IA rimangano allineate alla strategia del Gruppo, alla legislazione applicabile (compresa la legge dell'UE sull'IA) e ai principi di innovazione responsabile. Le Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, che esercita la supervisione strategica sul programma di Intelligenza Artificiale del Gruppo, assicurando l'allineamento con la strategia aziendale, il sistema di governance e gli obiettivi di sostenibilità.

Le Linee Guida sull'Intelligenza Artificiale, inoltre, definiscono chiaramente gli ambiti di utilizzo consentiti e quelli vietati o soggetti a specifiche limitazioni, stabilendo i confini entro cui i sistemi di IA possono essere progettati, acquisiti, implementati e utilizzati all'interno del Gruppo. Le applicazioni di IA devono essere conformi alla legislazione applicabile, tra cui il GDPR e l'AI Act dell'UE, e rispettare i diritti fondamentali durante l'intero ciclo di vita.

In tale contesto, al fine di garantire un uso e sviluppo responsabile dell'IA, il quadro di governance vieta o limita esplicitamente lo sviluppo o l'utilizzo di soluzioni che potrebbero violare i diritti fondamentali, tra cui la sorveglianza illegale, il riconoscimento facciale o altre pratiche ad alto rischio non conformi al quadro



normativo applicabile. Per questo motivo, la supervisione umana è integrata in ogni fase del ciclo di vita dell'IA, affinché i sistemi automatizzati rimangano sotto un controllo umano effettivo e che le decisioni critiche possano sempre essere riviste da personale competente.

Il Gruppo promuove trasparenza e consapevolezza nelle interazioni con i clienti che coinvolgono l'Intelligenza Artificiale. Coerentemente con i principi di trasparenza e chiarezza definiti nelle proprie Linee Guida sull'IA, TIM identifica chiaramente, ove applicabile, interazioni, contenuti e decisioni che sono generati o supportati dall'IA.

Tali principi trovano applicazione anche nei servizi di IA rivolti ai clienti, nei quali TIM identifica esplicitamente il proprio assistente virtuale "Angie" come "Assistente Virtuale di TIM", assicurando che gli utenti siano pienamente consapevoli di interagire con un sistema basato sull'Intelligenza Artificiale e non con un operatore umano.

In coerenza con tale approccio, e in applicazione dei principi di human oversight e accountability definiti nelle Linee Guida, il Gruppo mette a disposizione dei propri stakeholder opportuni canali di assistenza, gestione dei reclami e segnalazione, attraverso i quali è possibile richiedere chiarimenti o segnalare eventuali anomalie relative ai servizi, comprese quelle riconducibili all'utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale. Le segnalazioni sono prese in carico dalle funzioni aziendali competenti secondo i processi di governance e responsabilità del Gruppo.

Inoltre, il Gruppo promuove l'adozione responsabile dell'Intelligenza Artificiale anche attraverso iniziative volte a migliorare l'efficienza ambientale della propria infrastruttura digitale. Le soluzioni di IA sono implementate nell'ambito di una strategia più ampia orientata allo sviluppo di data center ad alta efficienza energetica, al crescente utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili e alla continua ottimizzazione dell'infrastruttura ICT.



Nel corso del 2025, TIM ha rafforzato in modo significativo il proprio programma di alfabetizzazione all'IA per promuovere un uso responsabile ed efficace dell'Intelligenza Artificiale in tutta l'organizzazione.

Il Gruppo ha portato a termine il programma “AI Carpet”, ha lanciato iniziative di divulgazione sull'IA accessibili a tutti i dipendenti, ha ampliato il proprio catalogo formativo sull'IA, ha introdotto il programma manageriale “Playmaker”, ha creato la comunità “AIInnovationHub”, composta da ambasciatori dell'IA incaricati di promuovere la cultura, la conoscenza e l'adozione consapevole delle tecnologie di Intelligenza Artificiale all'interno dell'organizzazione, e ha proseguito la formazione dedicata alla privacy, alla sicurezza informatica, alla conformità normativa e all'adozione responsabile dell'IA. Inoltre, il Gruppo ha reso disponibili a una vasta comunità di sperimentatori piattaforme aziendali di Intelligenza Artificiale Generativa, favorendone l'utilizzo in un contesto governato e sicuro. Questo approccio ha permesso di valutare concretamente benefici, modalità di impiego e casi d'uso, creando le basi per un'adozione progressiva e consapevole delle soluzioni di IA su scala aziendale. Per maggiori informazioni sui corsi di formazione riguardanti l'IA, fare riferimento a pagina 210 della Relazione Finanziaria Annuale 2025.

Oltre alle iniziative interne, TIM ha promosso anche la formazione esterna sull'IA attraverso programmi quali “Opening Future” e “HighEST Lab”, sviluppati in collaborazione con università e partner tecnologici.

Da ultimo, si specifica che il quadro di governance a sostegno dell'uso responsabile dell'IA opera nell'ambito di sistemi di gestione certificati in modo indipendente secondo standard riconosciuti a livello internazionale.

Il Gruppo dispone di sistemi di gestione certificati esternamente, tra cui:

- ISO 9001 (Sistema di gestione della qualità);
- ISO/IEC 27001 (Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni);



- ISO 14001 (Sistema di gestione ambientale);
- ISO 14064 (Verifica delle emissioni di gas serra).

Queste certificazioni forniscono una garanzia indipendente sui processi organizzativi chiave relativi alla governance, alla sicurezza, alla qualità, alla gestione ambientale e alla protezione delle informazioni a supporto dei servizi basati sull'IA.